



Kundenzufriedenheit vor Profit: IKEA Schweiz senkt weiter die Preise

Spreitenbach, 30. Oktober 2024

IKEA Schweiz hat im Geschäftsjahr 2024 (1. September 2023 bis 31. August 2024) insgesamt 64 Millionen Franken in die Senkung der Preise investiert und dabei einen leichten Umsatzrückgang in Kauf genommen. Das Unternehmen stärkt damit seine Markenpräsenz und baut sowohl das Onlinegeschäft als auch die Services weiter aus. Mit einem Ergebnis von 1,239 Milliarden Franken liegt der Gesamtjahresumsatz bei 3,4 Prozent unter dem des Vorjahres.

In einem Jahr mit wirtschaftlichen Unsicherheiten und einem rückläufigen Einrichtungsmarkt hat IKEA die Preise für Kundinnen und Kunden weiter gesenkt. Dies betrifft nicht nur die Preise von über 2'000 Produkten wie Möbel und Haushaltsartikel, sondern auch Services sowie das Angebot in den Restaurants. Infolgedessen verzeichneten die Services ebenfalls einen Anstieg von 6,6 Prozent und wurden bei jedem zweiten Einkauf mit dazu gebucht. Gleichzeitig stieg der Online-Anteil von 25,7 auf 27,5 Prozent des Umsatzes an. Zudem investierte das Unternehmen konsequent in den Ausbau eines nahtlosen Einkaufserlebnisses über alle Kanäle hinweg sowie in neue Standorte in Riddes und Winterthur. Die Besucherzahlen der Einrichtungshäuser bleiben mit 13,5 Millionen weiterhin konstant.

Fünfjahresplan: Investitionen in die Zukunft

Seit Oktober 2023 verantwortet Janie Bisset als CEO und Chief Sustainability Officer die Geschäfte von IKEA Schweiz. Unter ihrer Führung wurde ein umfassender Fünfjahresplan entwickelt, der das Unternehmen auf fünf zentrale Bereiche ausrichtet: Erschwinglichkeit, Kundenerlebnis, Nachhaltigkeit sowie Mitarbeitende und Unternehmenskultur. Im Rahmen dieses Plans sollen die Preise weiter gesenkt und gleichzeitig Investitionen in bestehende Standorte und digitale Kanäle getätigt werden. Dabei wird stets im Sinne von Mensch und Umwelt gehandelt: Emissionsfreie Lieferdienste und nachhaltige Gebäude sind zentrale Investitionsbereiche, um die CO₂-Bilanz zu verbessern. Mit drei Programmen trägt IKEA Schweiz zudem zur beruflichen Integration von Flüchtlingen bei, um sich aktiv für positive Veränderungen in der Gesellschaft zu engagieren. Nachhaltigkeit und gesellschaftliche Verantwortung stehen im Mittelpunkt aller Aktivitäten, weshalb Investitionen in Mitarbeitende und Nachhaltigkeitsverpflichtungen von grosser Bedeutung sind. IKEA möchte zeigen, dass verantwortungsbewusstes Handeln auch wirtschaftlich sinnvoll ist. Mit diesem Fünfjahresplan strebt IKEA an, sich langfristig als erste Wahl für das Leben zu Hause zu etablieren und gleichzeitig einen positiven Einfluss auf Gesellschaft und Umwelt auszuüben.

Kundenzufriedenheit im Fokus

IKEA Schweiz erzielte im Geschäftsjahr 2024 einen Umsatz von 1,239 Milliarden Franken,



was einem Rückgang von 3,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht – trotz mehr verkauften Produkten. «Wir haben bewusst entschieden, unsere Kundinnen und Kunden vor den Gewinn zu stellen, auch wenn das Potenzial für unser bestes Finanzjahr vorhanden war», erklärt Janie Bisset. Im Jahr 2024 hat IKEA Schweiz 64 Millionen Franken aufgewendet, um die Preise von mehr als 2'000 Produkten zu senken, darunter Möbel und Wohnaccessoires, Dienstleistungen und Lebensmittel. «Wir haben unser Versprechen gehalten, zugänglicher und erschwinglicher zu werden – besonders in einer Zeit, in der viele Menschen mit weniger Geld auskommen müssen», so Janie Bisset weiter. «Dieser Einsatz hat das Vertrauen unserer Kundschaft gestärkt und unsere Marktpräsenz weiter gefestigt.» Im Jahr 2024 konnte IKEA 240'000 neue IKEA Family Mitglieder gewinnen und deren Gesamtzahl auf über 2,3 Millionen steigern. Ausserdem wurde das bisher höchste Ergebnis in der Kundenzufriedenheit verzeichnet. «Diese Erfolge sind nicht nur auf unsere Preissenkungen zurückzuführen, sondern vor allem auch auf das Engagement unserer Mitarbeitenden», so Janie Bisset.

Nahtloses Einkaufserlebnis

Das Geschäftsjahr 2024 war geprägt von wichtigen Neueröffnungen und der Weiterentwicklung des kanalübergreifenden Angebots. Im Frühjahr eröffnete IKEA Schweiz ein neues Einrichtungshaus in Riddes im Wallis – das erste in einem Bergkanton und Vorzeigemodell dafür, wie Innovation und Nachhaltigkeit zusammenwirken. Riddes war eine von nur zwei weltweiten Storeeröffnungen im Jahr 2024 und die erste in der Schweiz seit zehn Jahren. Nach dem Wallis zog es IKEA erneut in eine Innenstadt: Seit Juni bietet der Plan and order point in Winterthur persönliche Einrichtungsberatung, bei der sich insbesondere komplexere Wohnideen planen, direkt bestellen und bequem in der Nähe abholen lassen.

Trotz eines leichten Umsatzrückgangs im stationären Handel blieben die Besucherzahlen mit 13,5 Millionen in den zehn Einrichtungshäusern und drei Plan and order points stabil. Der Online-Anteil wuchs von 25,7 auf 27,5 Prozent. Auch zusätzliche Services unterstreichen den Wunsch nach einem reibungslosen und komfortablen Einkaufserlebnis: Jeder zweite Einkauf wurde durch Lieferung, Montage und Einrichtungsplanung ergänzt. Besonders gefragt waren Planungsservices für komplexe Einrichtungslösungen. Nach wie vor Publikumsliebling bleibt die Gastronomie: Das schwedische Restaurant, Bistro und der Food Market zogen 3 Prozent mehr Gäste an, was zu einer Umsatzsteigerung von 2,4 Prozent führte.

Ressourcen clever nutzen

Im Zuge der Reduktion operativer CO₂-Emissionen investierte das Unternehmen 15 Millionen Franken in die Installation von Photovoltaikanlagen, bessere Dämmung von Gebäudedächern und den Ausbau erneuerbarer Heiz- und Kühlsysteme. Auch die Ladestationen für Elektrofahrzeuge wurden ausgebaut, und ermöglichen die emissionsfreie Zustellung von über 80'000 Bestellungen. Bis Ende 2025 soll der gesamte Lieferservice komplett emissionsfrei sein. Ein weiterer wichtiger Bestandteil



der Nachhaltigkeitsstrategie von IKEA ist das Thema Kreislaufwirtschaft. Seit 2018 wird deshalb die längere Nutzung von Möbeln durch den Secondhand-Service gefördert, bei dem gebrauchte IKEA-Möbel zurückgegeben, wiederaufbereitet und zu reduzierten Preisen verkauft werden. Im Jahr 2024 wurden so rund 14'500 gebrauchte Möbelstücke zurückgekauft und haben anschliessend im Zweite Chance Markt neue Besitzerinnen und Besitzer gefunden. IKEA Schweiz wird weiterhin mit Nachdruck in nachhaltige Lösungen investieren. Bis 2030 verpflichtet sich das Unternehmen, ein vollständig zirkuläres Unternehmen zu werden und die Treibhausgasemissionen seiner gesamten Wertschöpfungskette um die Hälfte zu reduzieren.

Ausblick 2025: Besser schlafen, besser leben

IKEA möchte verstehen, was die Menschen zu Hause wirklich beschäftigt, und führt dazu regelmässig Studien durch. 2024 hat IKEA Schweiz 90 Haushalte besucht und zusätzlich eine repräsentative Umfrage zum Thema Schlaf durchgeführt. Das Ergebnis: 70 Prozent der Befragten wünschen sich eine bessere Schlafqualität, weshalb sich Ikea für 2025 das Ziel gesetzt hat, die Menschen in der Schweiz mit besseren Schlaflösungen zu unterstützen. Der Verkauf schlafbezogener Produkte soll 1,5-mal schneller wachsen als der Rest des Sortiments. Zudem möchte IKEA auch hier die Kreislaufwirtschaft fördern: Bis 2030 sollen ebenso viele Matratzen recycelt wie verkauft werden. Das Beispiel Schlaf zeigt, wie IKEA das Leben der Menschen besser machen möchte. «Gerade in herausfordernden Zeiten brauchen wir einen Ort, an dem wir uns wohlfühlen und erholen können. Das möchten wir allen Menschen ermöglichen – unabhängig von ihrem Lebensstil oder ihrem Budget», erklärt Janie Bisset.

Kontakt

IKEA Schweiz
pr.ch@ikea.com

Über IKEA Schweiz

1973 eröffnete IKEA in Spreitenbach das erste Einrichtungshaus ausserhalb Skandinaviens. Heute betreibt IKEA Schweiz zehn Einrichtungshäuser und drei Planungsstudios (Plan and order points) an unterschiedlichen Standorten. Seit Oktober 2023 ist Janie Bisset CEO und CSO von IKEA Schweiz. IKEA Schweiz beschäftigt rund 3'500 Mitarbeitende und erwirtschaftet jährlich einen Umsatz von rund CHF 1,2 Milliarden.

Über die Ingka Group

Die Ingka Group (Ingka Holding B.V. und die von ihr kontrollierten Tochtergesellschaften) ist eine von zwölf Unternehmensgruppen, die im Rahmen von Franchiseverträgen mit IKEA Systems B.V. IKEA Einrichtungshäuser besitzen und betreiben. Die Ingka Group verfügt über drei Geschäftsbereiche: IKEA Retail, Ingka Investments und Ingka Centres. Mit mehr als 400 IKEA Einrichtungshäusern in 31 Ländern ist die Ingka Group ein strategischer Partner im Franchisesystem von IKEA. Diese IKEA Einrichtungshäuser verbuchten im Geschäftsjahr 2023 einen Umsatz von 41,7 Milliarden Euro, was einem Anstieg von 5,7% gegenüber dem Vorjahr entspricht (39,5 Milliarden Euro im GJ22).