Bitkom e.V. |

Mehrheit traut sich zu, unseriöse Online-Händler zu erkennen

- Jeder Zweite schaut auf das Gütesiegel und ins Impressum der Online-Shops
- Ältere fühlen sich deutlich unsicherer als Jüngere
- Bitkom-Tipp: Immer mehrere Kriterien zur Vertrauenswürdigkeit zu Rate ziehen

Berlin, 23. Januar 2017 - Die Mehrheit der Deutschen traut sich zu, seriöse von unseriösen Online-Händlern zu unterscheiden. Drei von vier Online-Einkäufern (73Prozent) geben an, Fake-Shops im E-Commerce entlarven zu können. Allerdings gibt es gewichtige Altersunterschiede bei der Selbsteinschätzung: Die unter 30-Jährigen fühlen sich beim Online-Shopping besonders sicher. Hier sagen 85 Prozent der Befragten, dass sie sich zutrauen, Shop-Fallen zu erkennen. In der Generation 65 plus geben dagegen nur noch 59 Prozent an, bei der Fülle an Online-Händlern seriöse von unseriösen nicht mehr unterscheiden zu können. Bei den 30- bis 49-Jährigen sind es 75 Prozent, bei den 50- bis 64-Jährigen 63 Prozent. Männer (78 Prozent) fühlen sich bei der Beurteilung der Shops außerdem sicherer als Frauen (68 Prozent). Das zeigt eine repräsentative Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.114 Online-Einkäufern ab 14 Jahren. „Einkaufen im Internet ist für die meisten alltäglich geworden. Gerade bei größeren Anschaffungen ist es aber wichtig, dass man weiß, worauf es zu achten gilt. Die Verbraucher sollten immer mehrere Kriterien heranziehen, um zu überprüfen, wie seriös ein Händler ist“, sagt Bitkom-Handelsexpertin Julia Miosga.

Einen Hinweis auf die Seriosität des Angebots sowie die Kompetenz der Händler geben den meisten Online-Einkäufern die Auswahl an Bezahlmöglichkeiten (71 Prozent) und die Versand- und Rückversandkonditionen (67 Prozent). Beispielsweise sollte man bei offen gehaltenen Lieferfristen oder einer Beschränkung des Widerrufrechts misstrauisch sein. Auch die Online-Bewertungen anderer Käufer (63 Prozent), der Ruf des Händlers (63 Prozent) sowie Gütesiegel (58 Prozent) fließen in die Kundenbeurteilung zur Seriosität eines Händlers mit ein. Siegel des TÜV oder das Gütesiegel von Trusted Shops erfüllen beispielsweise anerkannt hohe Qualitätskriterien. Jeder Zweite (47 Prozent) macht sich die Mühe und schaut auf das Impressum. Daraus kann ersichtlich werden, wer konkret hinter einem Angebot steckt. „Skepsis ist geboten, wenn nur ein Firmenname, aber kein Verantwortlicher des Unternehmens mit vollständigem Vor- und Zunamen und keine Anschrift genannt ist“, warnt Miosga. Weitere wichtige Indizien für die Seriosität sind für die Konsumenten außerdem Empfehlungen von Familie und Freunden (45 Prozent), die Qualität der Produktpräsentation auf der Homepage (42 Prozent) und die Datenschutzerklärung (37 Prozent).

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.166 Internetnutzer ab 14 Jahren befragt, darunter 1.114 Online-Einkäufer. Die Umfrage ist repräsentativ.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mehrheit-traut-sich-zu-***

unserioese-Online-Haendler-zu-erkennen.html