Bitkom e.V. |

Werbung ist die häufigste Negativ-Erfahrung beim Online-Shopping

- **Verspätete Warenlieferung auf Rang zwei**
- **Große Zufriedenheit mit Kundendienst**

Berlin, 3. Mai 2019 - Unerwünschte Werbung nach einem Kauf im Internet ist die häufigste Negativ-Erfahrung beim Online-Shopping. Das hat eine repräsentative Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.054 Online-Einkäufern ergeben. Vier von zehn Online-Käufern (42 Prozent) haben schon häufig ungebetene Werbung eines Online-Shops erhalten, 38 Prozent erlebten das bislang nur selten, 18 Prozent noch nie. Weitere unangenehme Erlebnisse folgen mit klarem Abstand: So haben nur 18 Prozent schon häufig erlebt, dass die Ware verspätet geliefert wurde, 67 Prozent passierte dies selten, 14 Prozent noch nie. Lediglich jeder Zehnte (10 Prozent) gibt an, dass die gelieferte Ware aus seiner Sicht schon häufig nicht der Beschreibung entsprach. Auch Probleme wie nicht gelieferte Ware (6 Prozent), beschädigte Ware (5 Prozent), krimineller Betrug beim Online-Shopping – etwa durch Produktfälschungen (4 Prozent) – oder missbrauchte Bezahldaten (3 Prozent) werden nur von sehr wenigen Befragten als häufig eingestuft.

Erfreulich: Der Kundendienst von Online-Shops, an den man sich bei solchen Problemen wenden kann, schneidet gut ab. So sagen drei von zehn Befragten (29 Prozent), dass es noch nie vorgekommen ist, dass der Kundendienst unzureichend war. Für jeden Zweiten (54 Prozent) war das selten schon einmal der Fall. Nur für jeden Zehnten (9 Prozent) gibt der Kundendienst häufig Grund zur Beanstandung.

„Gegen negative Erfahrungen können Online-Einkäufer vorbeugen“, sagt Bitkom-Handelsexpertin Julia Miosga. Zeichen für die Seriosität eines Shops seien unter anderem ein Impressum mit Nennung und Anschrift des Geschäftsführers sowie klare Geschäftsbedingungen (AGB). „Manche Shops werden von unabhängigen Experten geprüft und erhalten ein Zertifikat oder Siegel. Eine gute Kontrolle können auch die Kunden selbst ausüben. Auf vielen Shopping-, Preisvergleich- und Auktionsseiten werden Händler von ihnen entsprechend beurteilt.“

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.086 Internetnutzer ab 14 Jahren, darunter 1.054 Online-Käufer, befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragstellung lautete: „Wenn Sie an Ihre Erfahrungen beim Online-Shopping insgesamt denken, welche negativen Erfahrungen haben Sie bislang gemacht?“

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/Werbung-ist-die-haeufigste-Negativ-Erfahrung-beim-Online-Shopping***