Bitkom e.V. | Presseinformation

Verbraucherschutz im Netz: Online geht es oft fairer zu als vor Ort

- **39 Prozent fühlen sich online fairer behandelt, 33 Prozent vor Ort im Laden oder in der Filiale**
- **Knappe Mehrheit sieht keine Notwendigkeit für neue Verbraucherschutz-Vorgaben im Internet**

Berlin, 30. Januar 2024 - Verbraucherinnen und Verbraucher fühlen sich überwiegend online gut informiert und fair behandelt. Zugleich sieht eine Mehrheit keine Notwendigkeit für zusätzliche Vorgaben zum Verbraucherschutz im Internet. Das sind Ergebnisse einer Befragung von 1.013 Internetnutzerinnen und -nutzern ab 16 Jahren, die der Digitalverband Bitkom im Vorfeld des „Safer Internet Day“ am 6. Februar vorgestellt hat. So fühlen sich 39 Prozent der Internetnutzerinnen und -nutzer online fairer behandelt als vor Ort im Laden oder in der Filiale, 33 Prozent halten die Offline-Welt für fairer. 53 Prozent halten sich online für besser informiert, 32 Prozent sagen das für Vor-Ort-Angebote. Nachholbedarf gibt es vor allem bei der Sicherheit: Nur 22 Prozent fühlen sich online sicherer, 62 Prozent dagegen bei klassischen Angeboten. Zudem sieht eine knappe Mehrheit (55 Prozent) keine Notwendigkeit für neue Verbraucherschutz-Vorschriften im Internet. 47 Prozent halten den Verbraucherschutz für genau richtig, 8 Prozent sogar für übertrieben. Ein Drittel (33 Prozent) findet hingegen, er sei nicht ausreichend. „Digitale Angebote ermöglichen einen einfachen Angebots- und Preisvergleich und schaffen so mehr Transparenz. Mehr noch: Die bestehenden Regulierungsmaßnahmen für Online-Anbieter haben ganz offensichtlich dazu geführt, dass mögliche Nachteile für Verbraucherinnen und Verbraucher bei Online-Geschäften abgenommen haben und mehr als ausgeglichen wurden“, sagt Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst. „Eine Aufgabe ist nun, die Sicherheit im Cyberraum zu erhöhen, etwa mit Blick auf Hackerangriffe oder den Missbrauch von Daten durch Dritte.“

Dabei ist 94 Prozent der Internetnutzerinnen und -nutzer bei Online-Angeboten die Benutzerfreundlichkeit sehr wichtig oder wichtig. Sie liegt damit zusammen mit Sicherheit und Kosten (ebenfalls je 94 Prozent) ganz vorne. Dahinter folgen Fairness (91 Prozent) und Datenschutz (90 Prozent) sowie Aktualität (88 Prozent) und Kundendienst (85 Prozent). Rund drei Viertel (73 Prozent) halten das Herkunftsland des Anbieters für wichtig, rund zwei Drittel (64 Prozent) die Nachhaltigkeit des Angebots und etwas mehr als die Hälfte (56 Prozent) die Barrierefreiheit. „Wir müssen stärker als bisher die Nutzerfreundlichkeit in den Blick nehmen, wenn wir Vertrauen in digitale Angebote schaffen wollen. Hier ist auch der Gesetzgeber gefordert: Transparenz- und Informationsvorgaben sollten sich an den Wünschen der Verbraucherinnen und Verbraucher orientieren. Die gewünschten Informationen müssen die Verbraucherinnen und Verbraucher auch wirklich erreichen, also wahrgenommen und verstanden werden. Es ist nichts gewonnen, wenn zusätzliche gesetzliche Informationspflichten zu noch ausführlicheren AGB führen, die noch seltener gelesen werden, als das jetzt schon der Fall ist“, sagt Wintergerst.

Der Verbraucherschutz im Internet ist auch Thema einer gemeinsamen Veranstaltung des Bundesministeriums für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) und Bitkom zum diesjährigen Safer Internet Day. Diese findet unter dem Titel „Fit & fair by design – Braucht der europäische Verbraucherschutz ein Update?“ am 6. Februar von 12 bis 18 Uhr statt. Alle Informationen unter www.bitkom.org/Safer-Internet-Day

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org

Download Pressefoto

Friederike Michael
Referentin Digital Content & Recht
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.013 Internetnutzerinnen und -nutzer ab 16 Jahren in Deutschland befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 1 - KW 2 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten „Wo fühlen Sie sich besser informiert, eher online, also z.B. bei Vergleichsportalen oder im Online-Shop, oder eher offline, also z.B. bei ihrem Versicherungsvertreter oder im Laden?“, „Wo fühlen Sie sich besser geschützt, eher online oder eher offline?“, „Wo fühlen Sie sich fairer behandelt, eher offline oder eher online?“, „Wenn Sie an Ihre Erfahrungen im Internet in Bezug auf Käufe, Online-Beauftragung von Dienstleistungen oder andere Online-Vertragsabschlüsse denken, welche der folgenden Aussagen stimmen Sie am ehesten zu?“ und „Denken Sie bitte allgemein an die Nutzung von Online-Angeboten wie z.B. Online-Shopping, Online-Beauftragung von Dienstleistungen oder die Nutzung von Social Media. Wie wichtig sind Ihnen in diesem Kontext die folgenden Kriterien?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Verbraucherschutz-Online-geht-fairer-als-vor-Ort***