Bitkom e.V. | Presseinformation

Allgemeine Geschäftsbedingungen werden meist weggeklickt

- **Zwei Drittel lesen AGB gelegentlich oder selten, 25 Prozent nie**
- **Große Mehrheit hält sie für zu kompliziert und zu ausführlich**

Berlin, 05. Februar 2024 - Wer online einen Vertrag abschließt oder ein Kundenkonto im Online-Shop eröffnen will, kennt das: Ohne die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) mit einem Klick zu bestätigen, geht nichts. Allerdings gibt ein Viertel (25 Prozent) der Internetnutzerinnen und -nutzer an, die AGB bei Online-Angeboten nie zu lesen. Die große Mehrheit (63 Prozent) liest sie nur gelegentlich oder selten und gerade einmal 11 Prozent geben an, das immer zu tun. Das sind Ergebnisse einer Befragung von 1.013 Internetnutzerinnen und -nutzern ab 16 Jahren, die der Digitalverband Bitkom im Vorfeld des morgigen „Safer Internet Day“ am 6. Februar veröffentlicht hat. Selbst von jenen 74 Prozent, die zumindest ab und an die AGB lesen, schaut sich rund die Hälfte (48 Prozent) in der Regel nur einzelne Abschnitte an. 41 Prozent aus dieser Gruppe sagen, sie lesen die AGB zum größten Teil, 11 Prozent sogar vollständig. „Politik, Wirtschaft und Wissenschaft sollten gemeinsam stärker darüber nachdenken, wie die wichtigen Informationen so vermittelt werden können, dass sie wirklich bei den Menschen ankommen“, sagt Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst.

Die Art und Weise, wie AGB heute präsentiert werden, schneidet bei den Menschen insgesamt schlecht ab. 8 von 10 Internetnutzerinnen und -nutzern beklagen, dass die AGB viel zu kompliziert geschrieben (80 Prozent) oder zu unübersichtlich (78 Prozent) sind. Drei Viertel (74 Prozent) halten AGB für viel zu ausführlich. 85 Prozent vertrauen darauf, dass die AGB in Deutschland einem gewissen Standard bei Sicherheit und Verbraucherschutz entsprechen.

AGB werden im Internet sehr viel stärker wahrgenommen als in der Offline-Welt, also zum Beispiel in Geschäften vor Ort. Dort lesen drei Viertel (75 Prozent) nie die AGB, ein Fünftel (20 Prozent) gelegentlich oder selten und nur 2 Prozent tun dies nach eigenem Bekunden immer.

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 KW1 bis KW2 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die

Fragestellungen lauteten „Lesen Sie die AGB, bevor Sie online einen Kauf tätigen oder anderweitig einen Vertrag abschließen?“, „In welchem Ausmaß lesen Sie die AGB in der Regel?“, „Inwiefern treffen die folgenden Aussagen zu AGBs bei Online-Geschäften auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?“ und - „Lesen Sie die AGB offline, also z.B. im Kleidungsgeschäft oder in Supermärkten, bevor Sie einen Kauf tätigen?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/AGB-meist-weggeklickt***