Bitkom e.V. |

Schon jeder Fünfte hat Betrug beim Online-Shopping erlebt

- **23 Prozent geben an, mit krimineller Absicht betrogen worden zu sein**
- **Unerwünschte Werbung und verspätete Lieferung zählen zu den häufigsten negativen Erfahrungen der Online-Shopper**

Berlin, 10. Januar 2020 - Gefälschte Produkte, keine Warenlieferung trotz Vorkasse, Fake-Shops: Schon mehr als jeder fünfte Online-Shopper (23 Prozent) in Deutschland ist beim Einkauf im Netz schon einmal in krimineller Absicht betrogen worden. Den meisten (21 Prozent) ist dies allerdings bislang nur selten passiert – lediglich 2 Prozent geben an, bereits häufig einem Betrüger beim Online-Shopping aufgesessen zu sein. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.024 Online-Shoppern ab 16 Jahren in Deutschland. Demnach geben außerdem 13 Prozent an, ihre Bezahldaten seien im Anschluss an einen Online-Kauf schon einmal missbraucht worden: 10 Prozent ist dies aber erst selten passiert und nur 3 Prozent häufig. „Grundsätzlich gilt beim Online-Kauf wie im stationären Handel auch: Verbraucher sollten auf die Seriosität der Shops und Verkäufer achten“, sagt Florian Lange, Bitkom-Referent für Handel und Logistik. „Vertrauenswürdige Shops sind unter anderem an Gütesiegeln wie Trusted Shops, TÜV oder EHI erkennbar.“ Weitere Zeichen für die Seriosität seien auch ein Impressum mit Nennung und Anschrift des Geschäftsführers sowie klare Geschäftsbedingungen (AGB).

Zu den häufigsten negativen Erfahrungen beim Online-Shopping zählt allerdings eine verspätete Lieferung der Ware: 84 Prozent kennen dieses Problem, darunter erleben 12 dies häufig und 72 Prozent selten. Insgesamt 79 Prozent beschweren sich darüber, nach einem Online-Kauf mit unerwünschter Werbung überhäuft worden zu sein: 34 Prozent haben die Erfahrung nach eigenen Angaben schon häufig gemacht, 45 Prozent selten. Drei von vier Internet-Käufern (75 Prozent) kennen die Enttäuschung, wenn die bestellte Ware in der Realität nicht den Abbildungen und Beschreibungen im Netz entspricht (häufig: 8 Prozent; selten: 67 Prozent). Fehlerhafte oder beschädigte Ware haben schon 73 Prozent der Befragten erhalten, darunter 68 Prozent aber immerhin nur selten und 5 Prozent häufig. Auch ein unzureichender Kundenservice ist für mehr als jeden Zweiten Online-Shopper (57 Prozent) mitunter ein Ärgernis: 7 Prozent erleben diesen negativen Umstand häufig, 50 Prozent jedoch nur selten. „Guter Kundenservice ist auch beim Online-Shopping wichtig“, sagt Lange, „Händler sollten diesen Umstand nicht auf die leichte Schulter nehmen.“

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im Oktober 2019 durchgeführt hat. Dabei wurden 1.087 Internetnutzer ab 16 Jahren, darunter 1.024 Online-Käufer, befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Frage lautete: „Wenn Sie an Ihre Erfahrungen beim Online-Shopping insgesamt denken, welche negativen Erfahrungen haben Sie bislang gemacht?“

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Paul Hannappel
Bereichsleiter Automotive & Logistics
Download Pressefoto

Nachricht senden

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Schon-jeder-Fuenfte-hat-Betrug-beim-Online-Shopping-erlebt***