

Studie: Gütesiegel wichtige Orientierung für Verbraucher

Am 19. September wurden auf der Veranstaltung mit Bundesministerin Künast die Ergebnisse der Umfrage von TNS-Infratest zu Online-Gütesiegeln vorgestellt. Hierzu berichtet das e-commerce-magazin am 22.08.2005.

„Für 76 Prozent der Verbraucher im Internet sind Gütesiegel wichtig oder sehr wichtig. 98 Prozent befürworten die unabhängige Kontrolle der Gütesiegelanbieter durch eine neutrale Stelle. Bereits 96 Prozent aller Internetnutzer haben online eingekauft, davon drei Viertel häufiger als zehn Mal. Dennoch fürchten mehr als neun von zehn Nutzern Datenmissbrauch und halten eine Überprüfung der Wahrung ihrer Kundenrechte durch Gütesiegelanbieter für erforderlich.“

Dies sind die zentralen Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage, die TNS Infratest im Auftrag der Initiative D21 e.V. im Juli unter 1000 repräsentativ ausgesuchten Internet-Usern im ganzen Bundesgebiet ermittelt hat. Obwohl immer mehr Menschen online kaufen, bleibt ein erhebliches Misstrauen gegenüber dem elektronischen Handel bestehen. Abhilfe erwarten die Kunden von Online-Gütesiegeln. Die Beachtung der Kundenrechte, klare Informationen über Anbieter und Preise, Liefertermine, Bestellbestätigung, Kauf auf Rechnung oder per Bankeinzug sind vertrauensbildende Maßnahmen, die auf der Wunschliste der Kunden ganz oben stehen. Auf Datenschutz legen ältere Nutzer hierbei noch größeren Wert als die jüngeren. ...

Von Gütesiegeln wird vor allem erwartet, dass sie Verbrauchern helfen, Kundenrechte durchzusetzen, ihnen die Prüfung komplizierter „Allgemeiner Geschäftsbedingungen“ erleichtern, die Datensicherheit und die Bonität des Händlers prüfen. Auch wenn Gütesiegel den Kunden die Kaufentscheidung nicht abnehmen können, können Sie dem Verbraucher die Geschäftsabwicklung transparent machen, ihn bei der Durchsetzung seiner Rechte stärken sowie für Seriosität auf dem Onlinemarkt sorgen.“