

Jeder zweite Online-Kauf wird abgebrochen - Neue Studie sagt wieso

☒ Stoßen Shopkunden im Kaufprozess plötzlich auf Haken wie versteckte Kosten, Registrierungspflicht oder langwierige, undurchsichtige Bezahlvorgänge, ziehen viele die Notbremse. Eine aktuelle Studie ergab: Rund die Hälfte aller Kaufprozesse in Online-Shops wird vorzeitig abgebrochen.

Was sind die meistgenannten Gründe und wie können Shopbetreiber reagieren?

Das geht aus einer Studie des britischen Marktforschungsinstituts e-consultancy hervor. Als häufigste Gründe für die Abbrüche wurden in einer Umfrage unter Online-Kunden u. a. versteckte Kosten, Registrierungspflicht und langwierige Bezahlvorgänge genannt. Auch undurchsichtige oder überteuerte Versandbedingungen sowie technische Probleme beim Öffnen des Warenkorb erweisen sich als Kunden-Killer. Vom Verkäufer nicht vermeidbare Abbrüche, zum Beispiel wenn potentielle Kunden sich nur bis zum Warenkorb klicken, um einen direkten Preisvergleich mit anderen Anbietern herzustellen, machen laut der e-Commerce-Studie nur einen geringen Teil der Abschlussverluste aus. (via IWB)