

Internet World Business vergleicht Gütesiegel für Online-Shops

☒ Dass Gütesiegel für Online-Shops eine positive Auswirkung auf das Kundenvertrauen und damit die Konversion haben, ist allgemein akzeptiert. Das Fachblatt Internet World Business hat in seiner aktuellen Ausgabe einmal die relevanten Gütesiegel in Deutschland gegenübergestellt.

Diese fünf Gütesiegel wurden verglichen.

Online-Gütesiegel zählen neben Garantien, Kundenbewertungen und einem professionellem Design zu den vier Säulen des "Online-Trust", also des Kundenvertrauens. Darauf verweisen unter anderem Konversions-Experten wie Andre Morys, von [WebArts](#), oder der amerikanische Buchautor Tim Ash hin. Aus diesem Grund sind Gütesiegel bei vielen Shopbetreibern ein fester Bestandteil der Konversionsstrategie und der digitalen Markenführung.

In seiner aktuellen Ausgabe (25/2011) hat das Fachblatt [Internet World Business](#) fünf Gütesiegel aus Deutschland gegenübergestellt. Autor Gerald Fiebig kommt zu dem Schluss, dass sich die Gütesiegel nur auf den ersten Blick gleichen. Zusätzliche Service-Angebote seien es Wert, sich die Angebote der jeweiligen Anbieter genauer anzuschauen.

So sei unter anderem mit dem Gütesiegel von Trusted Shops ein besonderes Augenmerk auf die Minderung des Abmahnrisikos gelegt.

"Trusted Shops prüft daher nicht nur die existierenden AGB und andere Infotexte, sondern bietet seinen Kunden auch ein web-basiertes Tool an, mit dem Versandhändler individuelle Texte für ihren Shop erstellen können. Für auf diesem Weg erstellte Rechtstexte übernimmt der Anbieter die Haftung."

Weitere Unterschiede in den Zusatzleistungen seien etwa die Möglichkeit, Bewertungen der Kunden zu sammeln und im Shop abzubilden, eine Käuferschutz-Garantie für die Verbraucher, wie sie in Deutschland bislang nur von Trusted Shops angeboten wird oder die Vorzertifizierung von Shopsoftware-Lösungen. Johannes Klinger, Vorstandsvorsitzender der [Websale AG](#), bringt die Vorteile einer Vorzertifizierung auf den Punkt:

"Denn Shop-Betreiber, die Gütesiegel nutzen möchten, können durch den Einsatz einer vorzertifizierten Software Zeit und Kosten sparen."

Anbieter einer Vorzertifizierung sind – seit kurzem – der TÜV Süd und mit über 50 vorzertifizierten Shoplösungen auch Trusted Shops.

Kosten und Unternehmensstrategie

Neben den Kosten spiele bei der Auswahl des Gütesiegels auch die Unternehmensstrategie eine wichtige Rolle. Wer beispielsweise ins Ausland expandieren wolle, sollte auf die internationale Verbreitung des Siegels achten. Hier liegen Trusted Shops mit 11.000 zertifizierten Shops und das Siegel des EHI auf den Plätzen eins und zwei.

Auf ein Ranking der Gütesiegel hat die Internet World Business allerdings verzichtet. Wie stark Gütesiegel beim Kunden wirken, sei beispielsweise durch A/B- oder Multivariate Tests zu messen, erklärt Sven Graehl, Geschäftsführer der [Econda GmbH](#).

Interessant ist in diesem Zusammenhang eine [Laborstudie, die das E-Commerce-Center Handel aus Köln](#) durchgeführt hat. Analysiert wurden fast 15.000 Online-Käufe. Die Testpersonen mussten Bestellungen in Online-Shops durchführen. Dabei wurden sowohl Shops mit Gütesiegel als auch ohne angezeigt.

Das Ergebnis ist eindeutig. Gelangten die Probanden auf einen Shop, in dem das Gütesiegel von Trusted Shops angezeigt wurde, so lag die Kaufbereitschaft um 43,4 Prozent höher, als ohne das Siegel. Beim zweiten angezeigten Gütesiegel lag der Wert immerhin noch bei knapp 23 Prozent.

