

Presse-Information

Berlin, 19. August 2005
Nr. 23/2005

Mehr Seriosität beim Online-Shopping – Ruf nach Gütesiegeln

Für 76 % der Verbraucher im Internet sind Gütesiegel wichtig oder sehr wichtig. 98% befürworten die unabhängige Kontrolle der Gütesiegelanbieter durch eine neutrale Stelle. Bereits 96 % 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.

Dies sind Aussagen der befragten User, auf die Online-Siegel, die unter dem Dach der Initiative D21 zusammenarbeiten, zielgerecht eingehen. Um den Verbrauchern bei den Online-Gütesiegeln die Orientierung zu erleichtern, hat die Initiative D21 Qualitätskriterien festgelegt, zu deren Einhaltung sich die Gütesiegelanbieter Trusted Shops, S@fer Shopping, EuroHandelsinstitut „Geprüfter Online-Shop“, WebTrust und internet privacy standards verpflichtet haben. Aber nicht alle Gütesiegel, die im Internet zu finden sind, entsprechen diesen Kriterien: Gütesiegel ist nicht gleich Gütesiegel.

„Dass für 76 % der Verbraucher im Internet, Gütesiegel wichtig oder sehr wichtig sind, hat meine eigenen Erwartungen übertroffen“, so der Vorsitzende des D21-Gütesiegelboards und stellvertretende Datenschutzbeauftragte der DaimlerChrysler AG, Dr. Joachim Rieß. „Wenn 98% der Nutzer die unabhängige Kontrolle der Gütesiegel durch eine neutrale Stelle befürworten, dann kann sich die Initiative D21 e.V. bestätigt fühlen, eine solche Instanz auf Initiative der Wirtschaft geschaffen zu haben. Die Angebote der D21-Gütesiegelanbieter sollten vom Verbraucher und dem Onlinehandel noch stärker in Anspruch genommen werden.“

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.

Weitere Informationen:

www.initiatived21.de
www.internet-guetesiegel.de

Kontakt:

Martin Falenski
Initiative D21
Tel. 030 – 386 300 91
Fax 030 – 386 300 92
martin.falenski@initiatived21.de
www.initiatived21.de

Roland Appel
Roa.Consult
Tel. 02222-931210
Fax 02222-931886
roa.consult@ndh.net

Die Initiative D21 ist Deutschlands größte Partnerschaft zwischen Politik und Wirtschaft (Public Private Partnership). In diesem „Netzwerk für die Zukunft“ initiieren und begleiten mehr als 400 Vertreterinnen und Vertreter von Parteien, Unternehmen, Vereinen und anderen Einrichtungen gemeinnützige Projekte wie den Girls' Day oder den (N)ONLINER Atlas. Mit ihrem Engagement wollen sie die Rahmenbedingungen für einen schnellen und erfolgreichen Wandel zur Informations- und Wissensgesellschaft verbessern und so Deutschland international wettbewerbs- und zukunftsfähiger machen. Im Mittelpunkt steht das Ziel, möglichst alle gesellschaftlichen Gruppen sowie Schulen, Behörden, Verbände und Unternehmen zu einem souveränen Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien zu befähigen. Diese Schlüsselqualifikation fördert D21 mit zielgruppengerechten Projekten zu den Themen: Bildung, Qualifikation und Chancengleichheit; Sicherheit und Vertrauen im Internet; eGovernment; IT im Gesundheitswesen sowie Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit. Dafür setzen sich unter anderem Bundeskanzler Gerhard Schröder als Beiratsvorsitzender und zahlreiche deutsche Top-Managerinnen und -Manager ein. Die Initiative D21 ist ein eingetragener Verein mit Sitz in Berlin. Sie besteht seit 1999.

Ziel des D21-Projekts Gütesiegel ist es, den Warenanbietern die Wahl eines Gütesiegels zu erleichtern und die Internet-Käufer auf diese aufmerksam zu machen. Dazu hat die Initiative D21 in Zusammenarbeit mit dem Bundeswirtschaftsministerium und der damaligen Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände entsprechende Qualitätskriterien für Online-Angebote entwickelt. Die beteiligten Gütesiegelanbieter arbeiten auf Grundlage dieser Qualitätskriterien und werden von der Initiative D21 empfohlen. Natürlich haben die Gütesiegelanbieter jeweils unterschiedliche Geschäftsmodelle und bieten ihren Kunden ein breites Spektrum an Dienstleistungen an, die über den von der Initiative D21 definierten Qualitätsmaßstab hinausgehen. Wichtig für das Vertrauen der Verbraucher ist aber, dass Ausreißer nach unten vermieden werden. Um die Konformität ihrer Anforderungen mit den D21-Qualitätskriterien sicherzustellen, arbeiten diese Anbieter im so genannten Monitoring Board mit der Initiative D21 zusammen. Dieses Board soll für die Einhaltung des D21-Qualitätsmaßstabs sorgen und die Qualitätskriterien weiterentwickeln