

Thorsten Behrens, Geschäftsführer Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen & Watchlist Internet

Konsumenten-Studie: Vertrauen und Sicherheit im E-Commerce - was sich Kund:innen erwarten

Das Wichtigste in Kürze*:

- 92,2% der Österreicher:innen geben an, sich „sehr sicher“ oder „eher sicher“ beim Einkaufen im Internet zu fühlen.
- Größte **Unsicherheitsfaktoren**: Unseriöse Anbieter (10,3%), Datendiebstahl bzw. Phishing- oder Hacker-Angriffen (10,3%), Anzahl an geforderten Daten (7,7%)
- **Vertrauen** ist Trumpf: Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit sind für 43,2% der Kund:innen entscheidend und 82,7% brachen einen Online-Kauf einmal ab, da der Shop nicht vertrauenswürdig schien.
- **Mindestbestellwert** und **hohe Versandkosten** werden negativ wahrgenommen: 35,8% erachten einen Mindestbestellwert als negativ und 33,7% der Teilnehmer:innen klagen über zu hohe Versandkosten

*Daten laut Befragung von 1.000 Online-Shopper:innen in Österreich im September 2021

Befragung von 1.000 Online-Shopper:innen in Österreich im September 2021:

Eine Studie des Österreichischen E-Commerce-Gütezeichens identifizierte, welche Aspekte Österreicher:innen beim Online-Shopping besonders wichtig sind und wie insbesondere das Sicherheitsgefühl den Kauf im Internet beeinflusst.

Vertrauen ist Trumpf: Sicherheit als Entscheidungsfaktor

Ob Konsument:innen sich in sicheren Händen wähnen, ist beim Online-Shopping ausschlaggebend für die Kaufentscheidung: Bei der Wahl zwischen zwei Anbietern mit dem gleichen Produkt bzw. der gleichen Dienstleistung sind Vertrauenswürdigkeit und Sicherheit für 43,2 Prozent (nach dem günstigeren Angebot mit 58%) das Zünglein an der Waage.

Satte 82,7 Prozent haben einen Online-Kauf schon einmal abgebrochen, obwohl sie das gewünschte Produkt gefunden hatten, ein Viertel deshalb, weil ihnen der Shop nicht vertrauenswürdig erschien.

Mindestbestellwert und hohe Versandkosten werden negativ wahrgenommen

Nach negativen Erfahrungen bei Online-Shopping gefragt, gaben 35,8% an, dass ein Mindestbestellwert eingehalten werden musste. 33,7% klagten über zu hohe Versandkosten.

Als störende Aspekte in Online-Shops nannten 95,1%, dass Produkte angezeigt wurden, die nicht zur Suche passten.

Kostenlose Lieferung und Online-Tracking des Pakets als wichtige Aspekte

Wichtig ist es den Online-Shoppern, dass die Lieferung kostenlos ist. 50,8% der Befragten nannten dieses Kriterium. Allerdings sind wiederum 46,3% bereit für den Versand zu bezahlen, wenn die Versandkosten nicht zu hoch sind. Grundsätzlich zeigten sich aber 68,1% mit der Lieferung zufrieden. Für 48,5% ist es hier ein wichtiger Aspekt, dass das Paket über Online-Tracking verfolgt werden kann.

Bei der Zustellung finden 41,6% es die Befragten besonders störend, wenn ein Paket ohne Zustellversuch hinterlegt wird.

Auch online gibt es Lieblingsshops

Teilnehmer:innen gaben an Online-Shops wie folgt zu entdecken:

- 54,2% suchen direkt in der Suchmaschine nach dem Produkt
- 53,4% rufen gezielt Shops auf
- 62,7% shoppen regelmäßig bei 1-2 Online-Anbietern.

Mehr als der Hälfte ist es wichtig, dass sie bei Online-Shops von österreichischen Händlern kaufen. Dabei möchten 66,1% die heimische Wirtschaft unterstützen und 55,4% geben an, etwa aufgrund der kürzeren Lieferwege nachhaltiger sein zu wollen.

Bei Österreichischen Online-Shops sehen Kund:innen Verbesserungspotenzial bei versandkostenfreier Lieferung (57,9%) und bei günstigeren Preisen (55,1%).

Drei Viertel halten Zertifizierung für wichtig

Im Rahmen der Studie wurde auch erhoben, nach welchen Kriterien Österreicher:innen die Vertrauenswürdigkeit von Online-Angeboten beurteilen. Mit fast zwei Dritteln Zustimmung (65,6%) haben hier sichere Zahlungsmittel deutlich die Nase vorn. Fast die Hälfte sieht positive Kundenbewertungen (49,1%) und die Bekanntheit eines Anbieters (48,2%) als Bestätigung. Dass ein Anbieter aus Österreich stammt, ist für 31,6 Prozent ein Zeichen für Vertrauenswürdigkeit – eine EU-Herkunft für 27,5 Prozent.

Vorteile einer Zertifizierung durch das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen

- Mustertexte für AGB, Impressum, Datenschutz, Check-Out, uvm.
- Rechtliche Informationen ohne Mehrkosten
- Regelmäßige Überprüfung und Unterstützung bei neuen Gesetzen
- Beratung/Schlichtung bei Streitfragen mit Konsument:innen
- Steigerung des Vertrauens

Infos und Anmeldung: www.guetezeichen.at

Zertifizierungen durch das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen werden von der [Wirtschaftskammer Wien](#) und [KMU digital](#) gefördert.

Für den Inhalt dieses Dokuments ist allein der jeweilige Experte verantwortlich.

Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an diesen