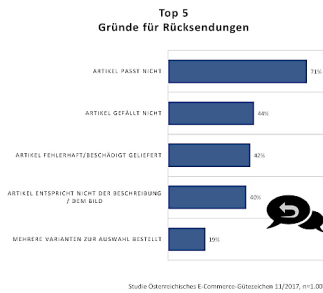







Studie zum Online-Handel: 85 Prozent der Österreicher/innen nutzen Rücksenderecht



Top 5 Rücksendegründe im Online-Handel

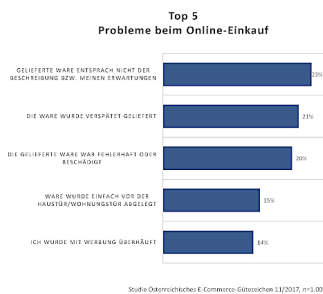
Credit: Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen
 Fotograf: Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen

So erkennen Sie seriöse Online-Shops

-  Firmennamen und Anschrift sind nachvollziehbar Internetische: Shopname + Erfahrungen Shopname + Firmen A-Z
-  Der Produktpreis ist mit sämtlichen Zusatzkosten angegeben Preis inkl. MwSt. + Versand
-  Vorkasse ist nicht das einzige verfügbare Zahlungsmittel z.B. Rechnung, Kreditkarte, Sofort, Nachnahme
-  Die Lieferzeit ist exakt angegeben
-  Der Online-Shop ist nachweisbar zertifiziert z.B. mit dem Österreichischen E-Commerce-Gütezeichen www.guetezeichen.at

So erkennen Konsumenten seriöse Online-Shops

Credit: Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen
 Fotograf: Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen



Die häufigsten Probleme beim Online-Shopping

Credit: Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen
 Fotograf: Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen

Wien (OTS) -

~

* Steirer/innen und Burgenländer/innen senden besonders oft Waren retour

* Ein Fünftel der bestellten Artikel wird zurückgeschickt

* Top 3 Rücksendegründe: Produkt passt nicht, gefällt nicht oder ist fehlerhaft

* Zwei Drittel der Österreicher/innen hatte bereits Probleme beim Online-Einkauf

~

Unliebsame Geschenke, zur Auswahl bestellte Bekleidung oder Produkte, die doch nicht gefallen – im Online-Handel werden ganz selbstverständlich Artikel aus unterschiedlichen Gründen wieder zurückgeschickt. Kaum jemand hat vom sogenannten Rücktrittsrecht noch nicht Gebrauch gemacht. Im Rahmen einer repräsentativen Studie des Österreichischen E-Commerce-Gütezeichens wurden nun 1.000 Österreicher/innen zu ihrem Rücksende-Verhalten und den Problemen beim Online-Shopping befragt.

Zwtl.: 85 Prozent der Österreicher/innen versenden Retouren

Gemäß dem gesetzlichen Rücktrittsrecht müssen Online-Verkäufer ihren Kunden die Möglichkeit einer Rücksendung innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware anbieten. "Innerhalb der 14-tägigen Rücktrittsfrist kann der Kunde ohne Angaben von Gründen vom Kaufvertrag zurücktreten. Dieses Recht nutzen 85 Prozent der befragten Österreicher/innen", so Thorsten Behrens, Geschäftsführer des Österreichischen E-Commerce-Gütezeichens. Frauen nehmen diese Möglichkeit häufiger als Männer in Anspruch und im Österreich-Vergleich sind die Steirer/innen und Burgenländer/innen besonders retournierfreudig. Im Durchschnitt wird knapp ein Fünftel der bestellten Ware zurückgesendet.

Zwtl.: Häufigster Rücksendegrund: Artikel/Produkt passt nicht

Der häufigste Grund für eine Rücksendung ist, dass der Artikel/das Produkt nicht passt (77 Prozent). Weitere Gründe sind: der Artikel gefällt nicht (44 Prozent), ist fehlerhaft (42 Prozent) oder entspricht nicht der Beschreibung/dem Bild (40 Prozent). Dazu Behrens: „Unsere Erfahrungen zeigen, dass vor allem der Modebereich von einer großen Retourenzahl betroffen ist. Da die Kosten dafür die Händler tragen, besteht natürlich Interesse, die Anzahl der Retouren zu reduzieren. Zum Beispiel durch genauere Produktinformationen, Fotos oder auch virtuelle Umkleidekabinen“ (siehe Infografik 1: Top 5 Gründe für Rücksendungen).

Zwtl.: Ablauf bei Rücksendungen ist konsumentenfreundlich und bequem

Für viele Einkäufer/innen ist es wichtig, dass der Rückversand mit

minimalem Aufwand verbunden ist. Dass dies in der Praxis auch so gehandhabt wird, bestätigt die Studie: Bei mehr als der Hälfte der befragten Online-Shopper lag das Retourenetikett bereits im Paket und musste im Fall der Fälle nur mehr aufgeklebt werden. Die zweithäufigste Variante mit 36 Prozent: Das Retourenetikett kann online selbst ausgedruckt werden. Lediglich 5 Prozent der Befragten mussten die Retoure im Voraus selbst bezahlen und 4 Prozent beim Händler anfragen, um dann – nach einer Prüfung – das Retourenetikett zu erhalten. „Retouren sind im Online-Handel ein Teil des Geschäftsmodells. Einfache Rücksendemöglichkeiten und kostenlose Retouren wurden von Beginn an als Kaufanreiz eingeräumt und sind heute kaum noch wegzudenken“, so Behrens. Dies führt jedoch dazu, dass Händler eine Vielzahl an Rücksendungen verwalten müssen und für deren Rückholung, Qualitätskontrolle und eine etwaige Reinigung aufkommen müssen (siehe Infografik 2: Rücksendeablauf).

Zwtl.: Top Beschwerdegründe: Lieferprobleme und abweichende Erwartungen

Die Studie zeigt, dass beim Kauf im Internet nicht immer alles reibungslos funktioniert, denn knapp zwei Drittel der Befragten (65 Prozent) berichten von negativen Erfahrungen. Bei den Beschwerdegründen ganz oben rangieren die Abweichung von den Erwartungen bzw. der Beschreibung (23 Prozent), die verspätete Lieferung der Ware (22 Prozent) oder die Lieferung einer fehlerhaften/beschädigten Ware (20 Prozent). Weitere Problemfelder sind, dass die Ware einfach vor der Haustür/Wohnungstür abgelegt (15 Prozent) und der Kunde mit Werbung überhäuft wird (14 Prozent). Mehr als ein Drittel (35 Prozent) hatte bisher noch keine negativen Erfahrungen beim Online-Einkauf (siehe Infografik 3: Top 5 Probleme beim Online-Einkauf).

Jene Online-Shopper, die den Anbieter zur Problembehebung kontaktiert haben, berichten von einem gut funktionierenden Kundenservice: 78 Prozent beschreiben ihre Erfahrung mit dem Anbieter bei der Lösung des Problems als positiv.

Zwtl.: Online sicher einkaufen – darauf sollte geachtet werden

Damit es erst gar nicht zu negativen Erfahrungen kommt, empfiehlt Behrens bei der Auswahl der Online-Shops auf gewisse Kriterien zu achten. Seriöse Anbieter zeichnen sich u.a. dadurch aus: Sie sind eindeutig durch den Firmennamen und die Anschrift identifizierbar,

der Produktpreis enthält sämtlich Zusatzkosten, sie bieten nicht nur Vorkasse als Zahlungsmöglichkeit an, die Lieferzeit ist exakt angegeben, u.v.m. „Probleme lassen sich außerdem vermeiden, wenn Konsumenten bei der Online-Shop-Auswahl zertifizierte Anbieter, wie z. B. solche mit dem Österreichischen E-Commerce-Gütesiegel, wählen. Bei diesen können Kunden auf eine seriöse und professionelle Dienstleistung vertrauen“, so Behrens weiter. Dass das Bewusstsein bei den Konsumenten dahingehend steigt, zeigt auch die Studie: 77 Prozent der Online-Shopper ist eine nachweisbare Zertifizierung des Shops wichtig, im Jahr 2015 waren es noch 66 Prozent. Ein Gütesiegel sehen die Befragten als ein Zeichen für Qualität, Vertrauen und Datensicherheit (siehe Infografik 4: Darauf sollten Konsumenten beim Online-Einkauf achten).

Zwtl.: Über die Studie:

Die repräsentative Studie des Österreichischen E-Commerce-Gütesiegels wurde von meinungsraum.at im November 2017 mittels Online-Befragung unter 1.000 Österreicherinnen und Österreichern (zwischen 14 und 65 Jahren) durchgeführt.

Folgende Infografiken sowie das Logo des Österreichischen E-Commerce-Gütesiegels sind [hier] (<https://www.ots.at/redirect/guetezeichen1>) zum Download erhältlich:
Infografik 1: Top 5 Gründe für Rücksendungen
Infografik 2: Rücksendeablauf
Infografik 3: Top 5 Probleme beim Online-Einkauf
Infografik 4: Darauf sollten Konsumenten beim Online-Einkauf achten

Zwtl.: Über das Österreichische E-Commerce-Gütesiegel

Das Österreichische E-Commerce-Gütesiegel (<http://www.guetezeichen.at>) ist das sichtbare Zeichen für seriösen Online-Handel. Als einziges Gütesiegel im E-Commerce wird es von Wirtschaftskammer, Arbeiterkammer und Wirtschaftsministerium unterstützt und genießt daher ein hohes Vertrauen bei Konsument/innen. Die Spezialisierung auf die rechtlichen und kulturellen Herausforderungen im österreichischen Online-Business gibt Händlern rechtliche Sicherheit im Verkauf in und nach Österreich. Gleichzeitig ist das Gütesiegel als Mitglied des European Trustmark europaweit bestens vernetzt. Durch die Zertifizierung erhalten Händler ein sichtbares Zeichen für Seriosität und darüber hinaus kostengünstige Unterstützung und Beratung für den

Online-Shop.

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service
sowie im OTS-Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

~

Rückfragehinweis:

Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen

Thorsten Behrens

Tel.: +43 1 595 2112

office@guetezeichen.at

www.guetezeichen.at

The Skills Group

Viktoria Frühwirth

Tel.: +43 1 505 26 25-11

fruehwirth@skills.at

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/16115/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0015 2018-01-30/09:10

300910 Jän 18

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20180130_OTS0015