



Das E-Commerce Gütezeichen

Ein Qualitätsmerkmal für online Angebote

Gerhard Laga, WKÖ E-Center
14. September 2015
net-work#11

WKÖ als Servicepartner in der Online-Welt

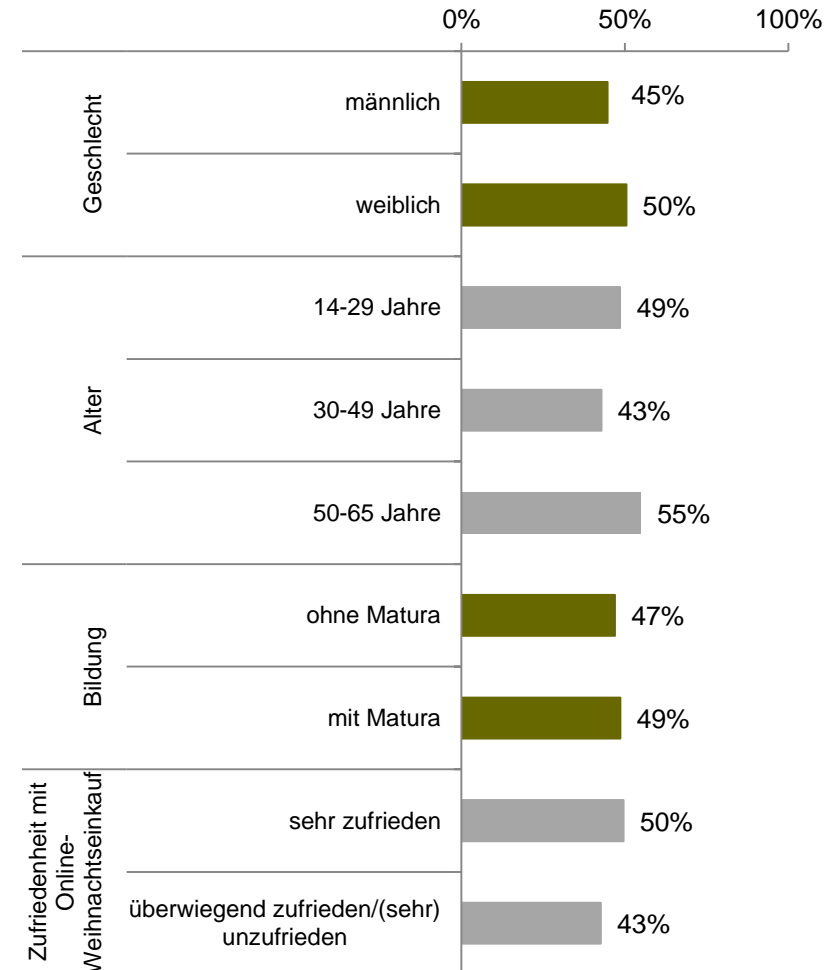
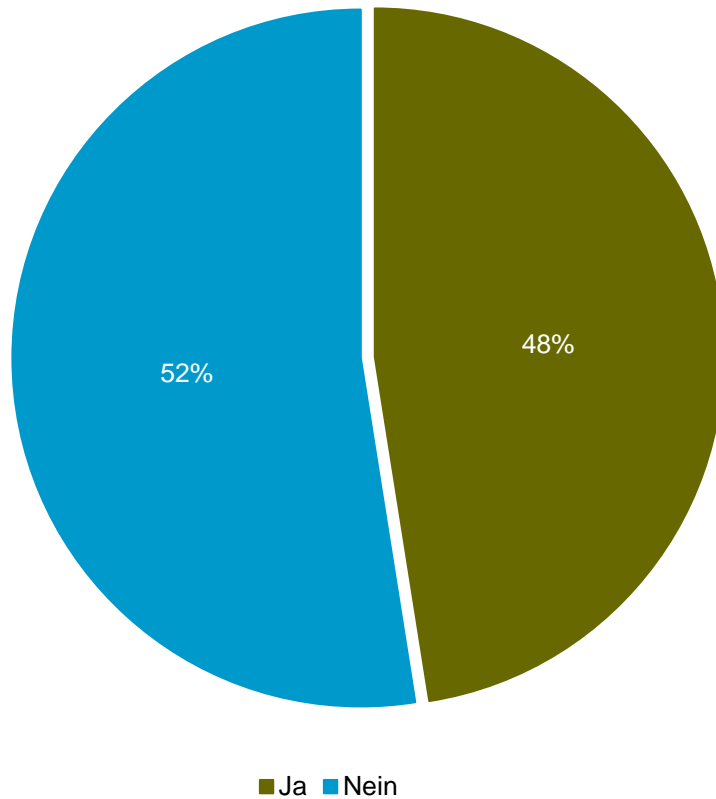
- **Wirtschaftskammer Österreich unterstützt Unternehmen seit bereits 15 Jahren in der Online-Welt:**
 - **Veranstaltungen: E-Day, TELEFIT-Roadshow, net-work, it-safe, Handels-Roadshow**
 - **Informationen: Recht im E-Business, Social Media Guidelines**
 - **Gründung und Basis-Finanzierung: E-Commerce Gütezeichen, AustriaPro**

Warum unterstützen wir gerade das Gütezeichen?

- Immer schon unsere These: Vertrauen spielt beim Online-Einkauf insgesamt eine Schlüsselrolle.
- Während beim Shoppen in der stationären Filiale Kriterien für die Einschätzung von Vertrauenswürdigkeit etabliert sind (z.B. professionelle Gestaltung des Geschäftslokals), greifen diese gewohnten Kriterien im Online-Shopping nur bedingt.
- Dazu kommt, dass im E-Commerce der Austausch von Leistung und Gegenleistung meist nicht unmittelbar stattfindet und daher vertrauensbildende Maßnahmen an Bedeutung gewinnen. Hier spielen neben der Aufmachung und Informationstransparenz („Kann ich da auch jemanden erreichen?“) weitere Merkmale, wie Kundenbewertungen und eben Gütesiegel eine Rolle.

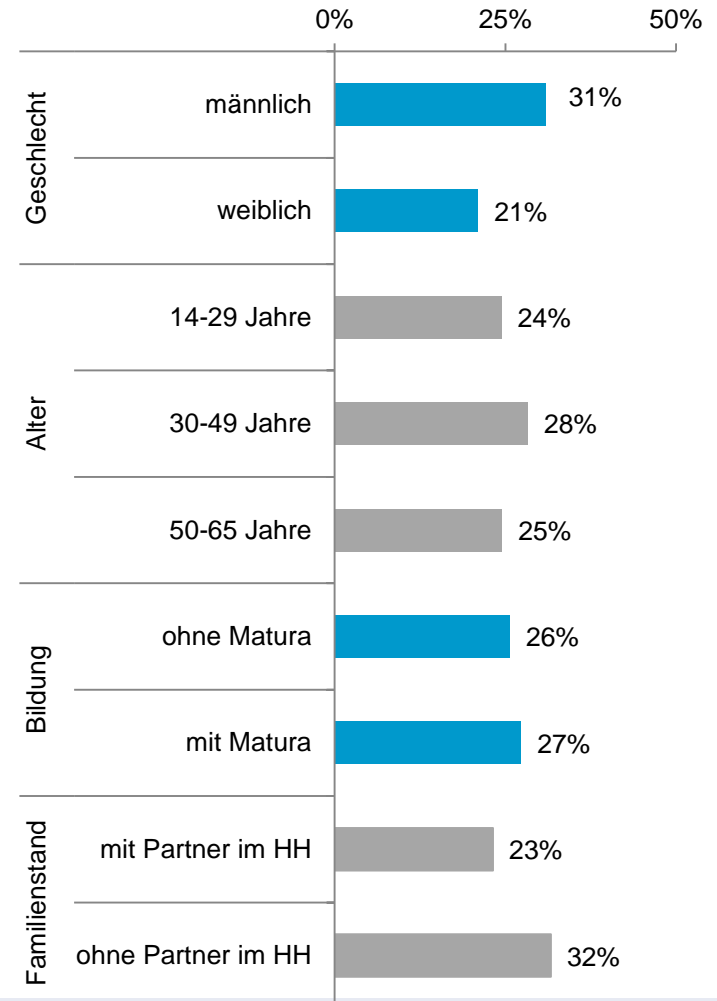
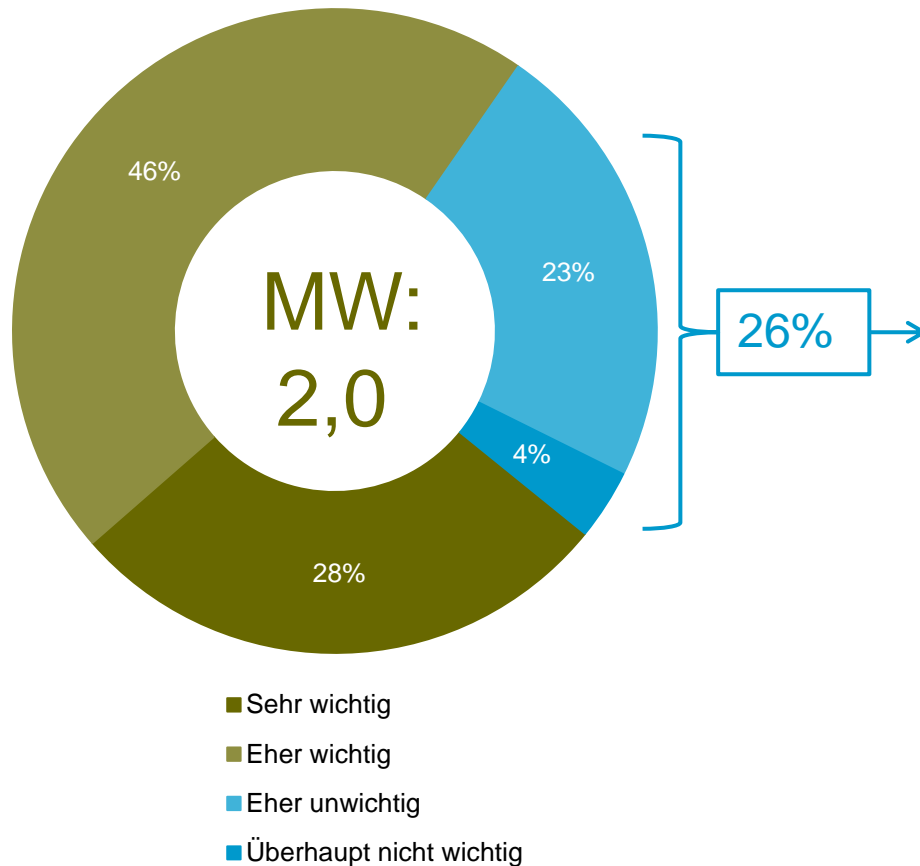
Studie: Online-Shopping, Jänner 2015, Österreich

Haben Sie bei der Wahl des Online-Shops darauf geachtet, ob es sich um einen mit einem Gütesiegel zertifizierten Anbieter handelt?

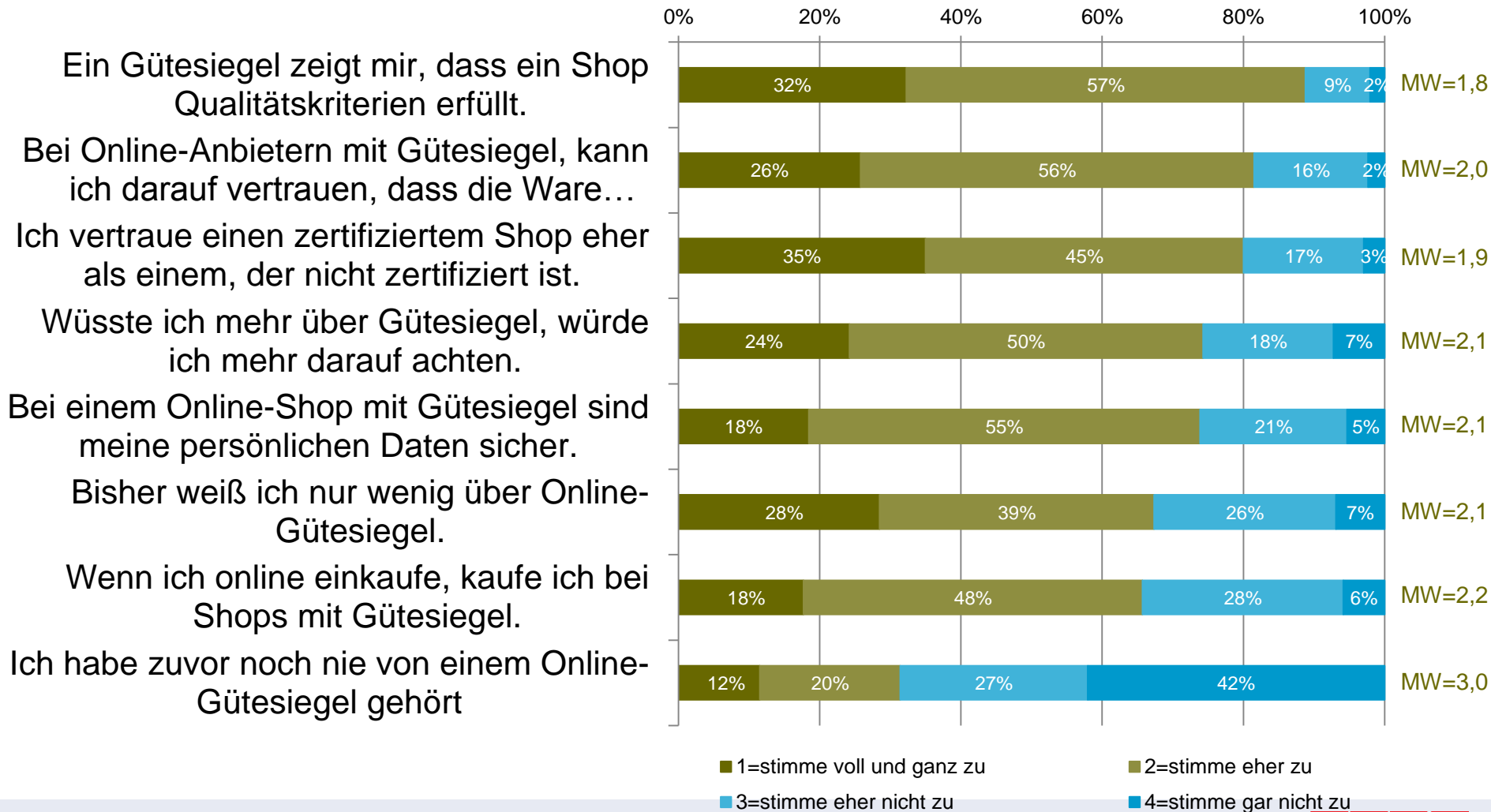


Bedeutung Gütezeichen in Österreichischer Bevölkerung

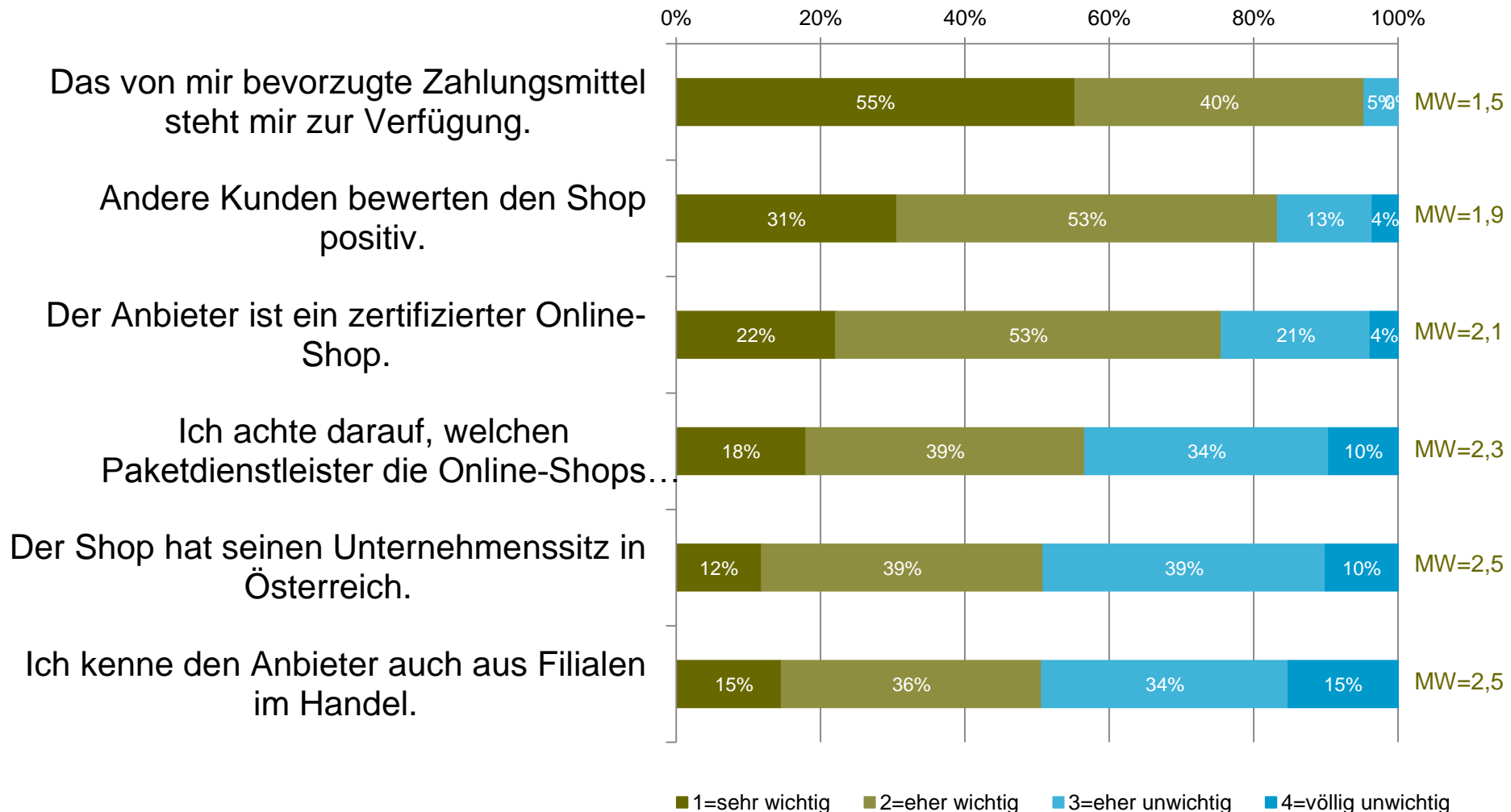
Wie wichtig ist Ihnen, bei der Wahl des Online-Shops eine nachweisbare Zertifizierung (z.B. durch das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen)?



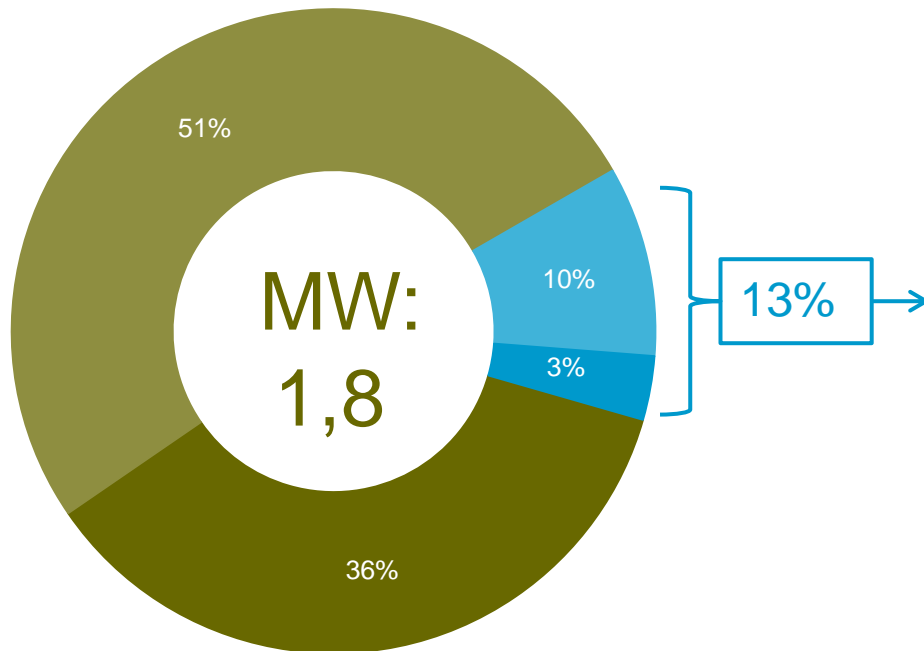
Aussagen zum Gütezeichen und deren Zustimmung



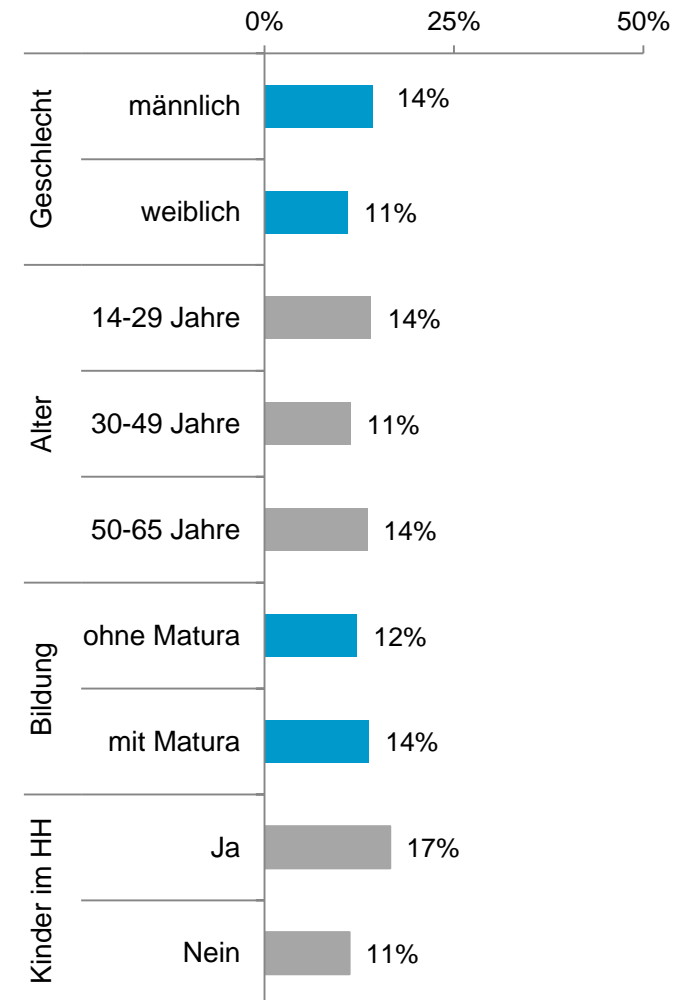
Wie wichtig Sind Ihnen die folgenden Punkte beim Online-Einkauf?



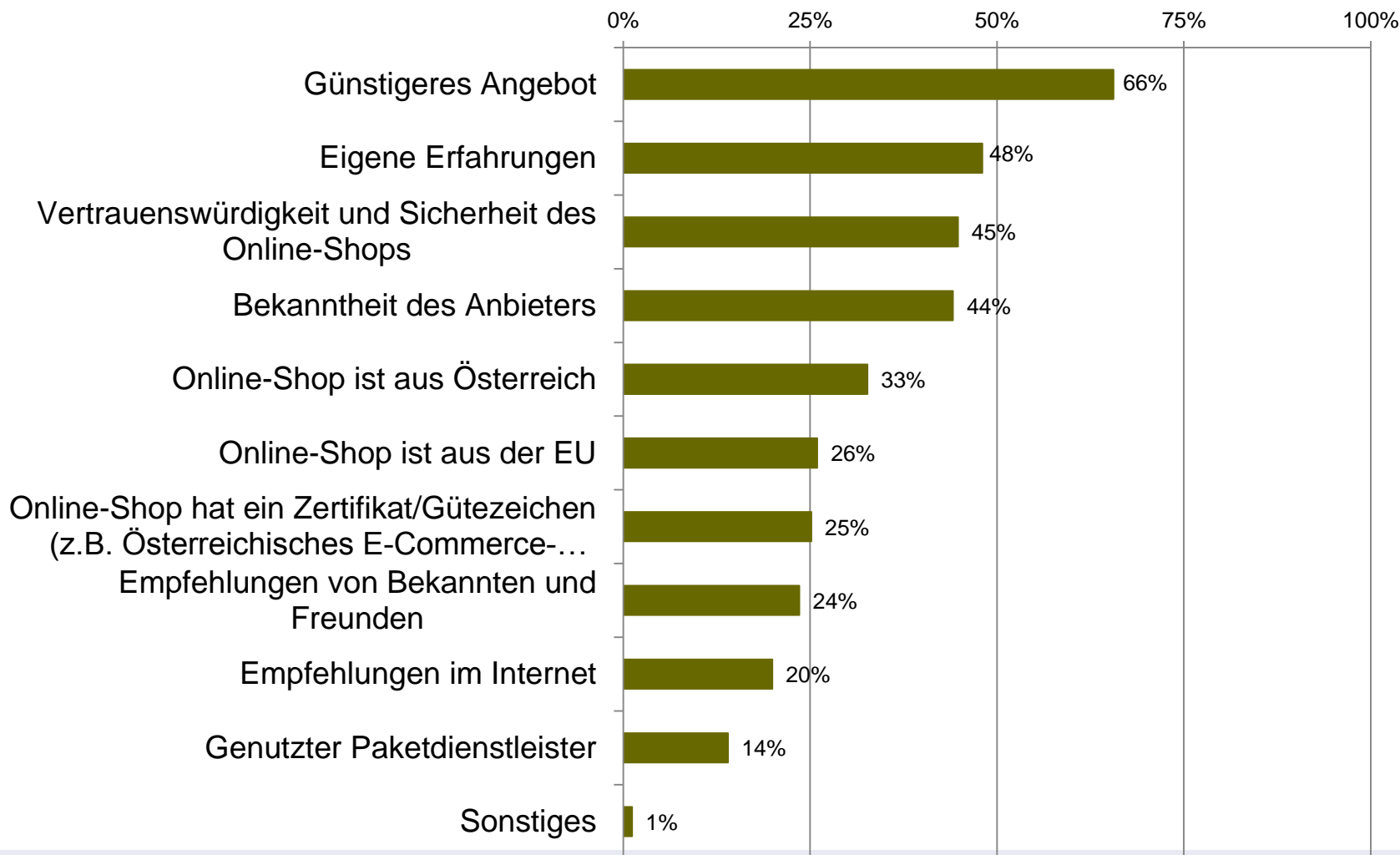
Ist Online-Shopping Ihrer Meinung nach in den letzten Jahren sicherer geworden?



- Ja, ist sicherer geworden
- Ja, ist eher sicherer geworden
- Nein, ist eher nicht sicherer geworden
- Nein, ist nicht sicherer geworden



Entscheidungskriterien, wenn Produkt in 2 Webshops gefunden:



Vertrauen schafft Umsatz!

Daher: Zertifizierungen durch Gütesiegel

- Knapp die Hälfte der Online-Shopper achtete bei der Wahl des Online-Shops auf ein Gütesiegel (48%). Tendenziell achten vermehrt Frauen und Personen ab 50 Jahren auf zertifizierte Anbieter.
- Obwohl nur knapp die Hälfte beim Weihnachtsshopping tatsächlich auf ein Gütesiegel geachtet hat, halten 74% ein solches als zumindest eher wichtig. Interessant: Männer denken signifikant häufiger, dass ein solches Siegel eher unwichtig ist.
- Generell gilt, dass man Online-Shops mit Gütesiegeln mehr vertraut, man fühlt sich sicherer.
- Wissen über Gütezeichen wichtig: 74% geben an, dass sie mehr auf Gütesiegel achten würden, wenn sie mehr darüber wissen würden.
- WKÖ wird weiter informieren: Denn 67% geben an, dass sie bisher nur wenig über Gütesiegel wissen.