

# Gütesiegel für Online-Shops

Bekanntheit – Vertrauen – Beachtung

Konsumentenbefragung 2017  
e-Commerce & Retail

# Gütesiegel für Online-Shops – was bringt das Logo?

## Hintergrund

Gerade im e-Commerce ist der Konkurrenzdruck hoch und die Sicherheitsbedenken der Nutzer vielfältig. Das eigene Angebot durch Gütesiegel vertrauenswürdig und sicher erscheinen zu lassen, ist daher bei vielen Online-Shops üblich.

Dabei stehen viele verschiedene Anbieter zur Verfügung und Online-Shop Betreiber können sich zwischen Gütesiegeln mit monatlichen Kosten von 15€ (*Internetsiegel*) bis zu 250€ (*e trusted Shops*) entscheiden.

Die notwendigen Voraussetzung, um für ein Siegel berechtigt zu sein, sind sehr unterschiedlich: Während einige Anbieter konkrete Anforderungen an die Siegelvergabe knüpfen und diese eindeutig herausstellen, sind bei anderen Siegelanbietern gar keine Hinweise auf die nötigen Qualitätskriterien zu finden (z.B. *e trusted Shops*) oder es herrscht eine Konzentration auf einen bestimmten Qualitätsbereich (z.B. Rechtsfragen bei *geprüfter Webshop*).

Welchen Effekt diese Gütesiegel haben ist aber bisher kaum unabhängig erforscht worden. Statista hat daher mit einer Konsumentenumfrage den Fokus darauf gelegt, was Online-Shopper über Gütesiegel wissen und inwiefern diese bei Ihnen das Vertrauen steigern können.



Mehr auf [Statista.com](https://www.statista.com)

# e-Commerce Gütesiegel sind bei jungen und mobilen Online-Shoppern effektiv

---

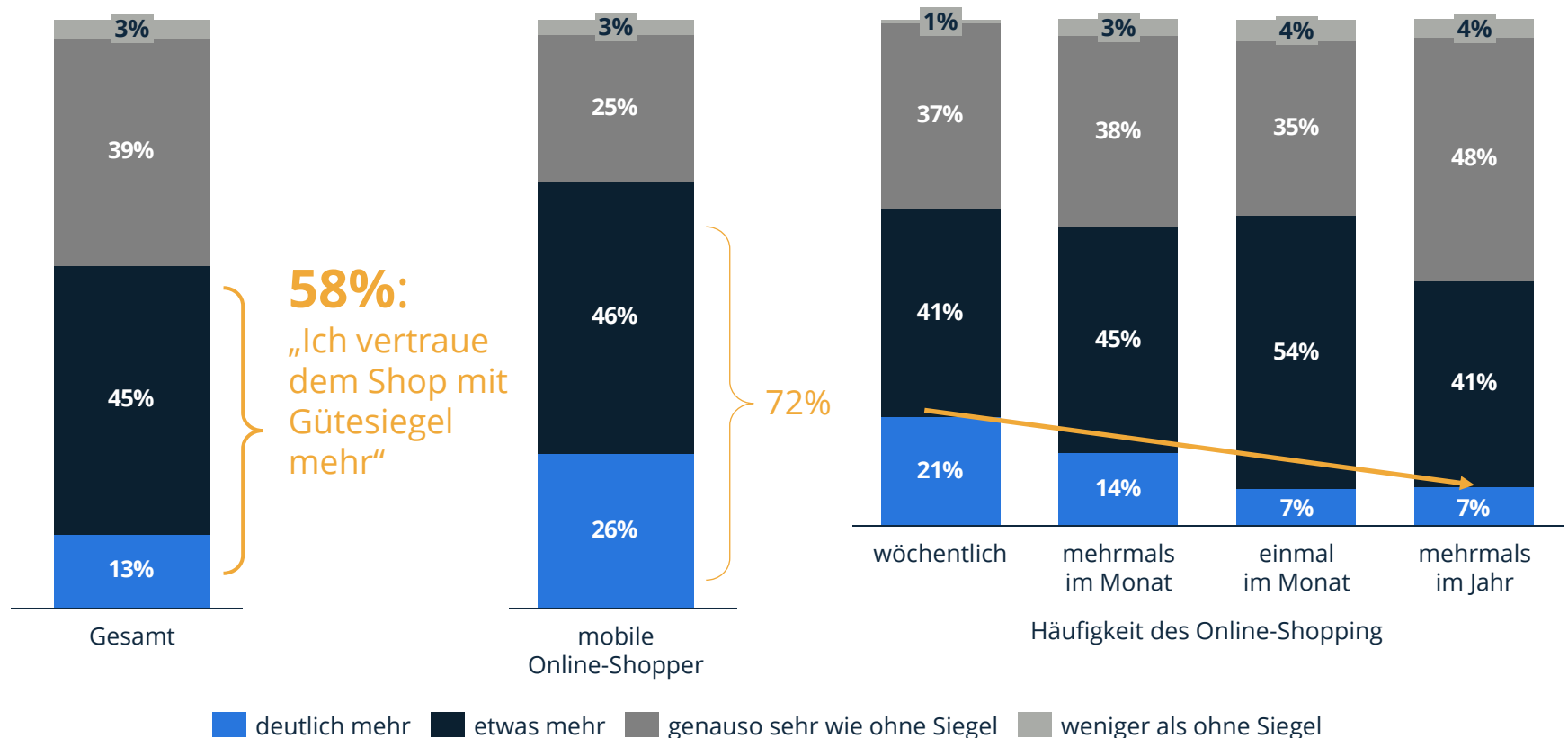
## *Key Takeaways*

1. Gütesiegel können bei 58% der Nutzer das **Vertrauen steigern**
2. **Häufige Online-Shopper** kennen sich besser mit Gütesiegeln aus
3. **e Trusted Shops** und **TÜV Süd** sind die bekanntesten Gütesiegel
4. Die Bekanntheit von Gütesiegeln ist größer unter **häufigen und mobilen Online-Shoppern**
5. Online-Shopper **über 60 Jahre** lassen sich durch Gütesiegel am wenigsten beeinflussen
6. Mobile und häufige Online-Shopper **suchen am aktivsten nach Siegeln**

# Gütesiegel können bei 58% der Nutzer das Vertrauen steigern

## Vertrauensboosts bei häufigen und mobilen Online-Shoppern

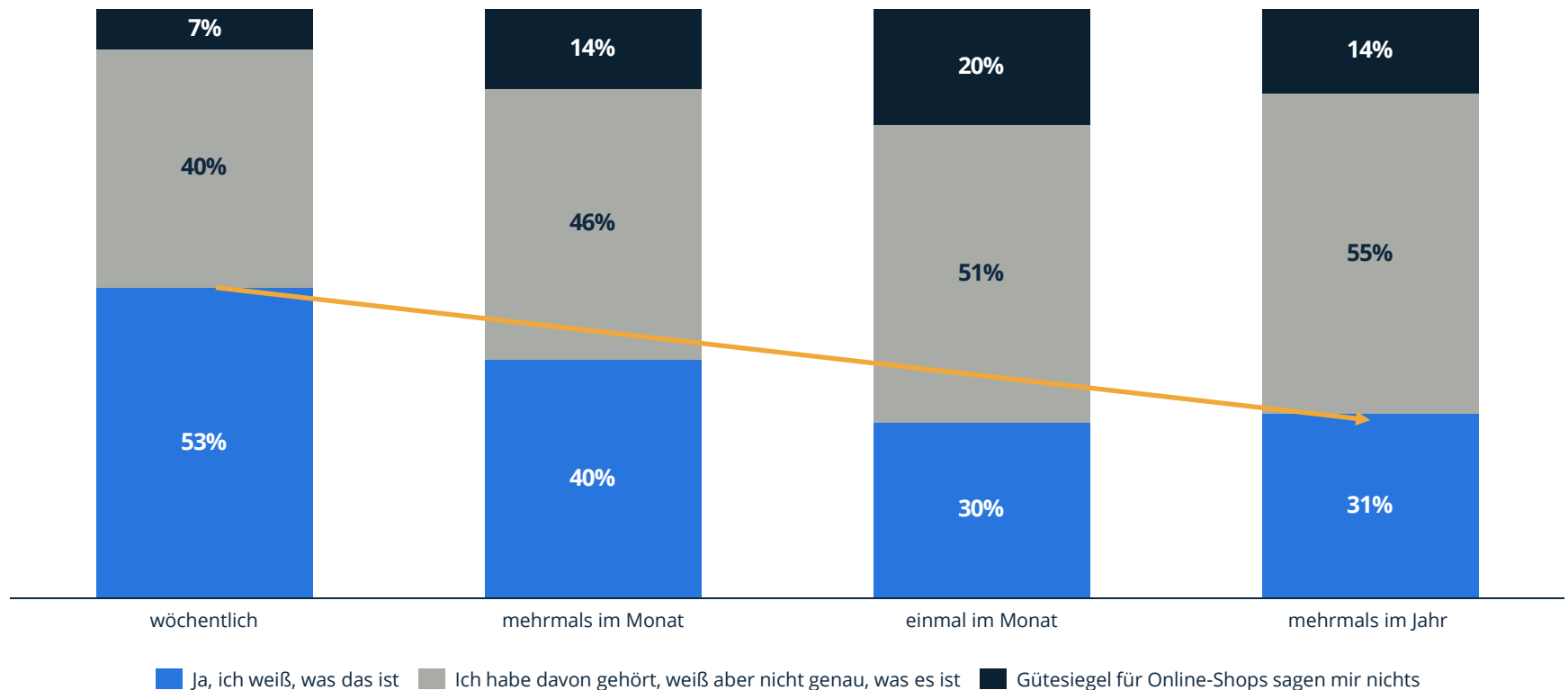
Würden Sie sagen, dass Sie einem Ihnen bisher unbekanntem Online-Shop eher vertrauen, wenn er ein Gütesiegel auf seiner Seite hat? Ich vertraue dem Shop mit Gütesiegel ...



# Häufige Online-Shopper kennen sich besser mit Gütesiegeln aus

*Bekanntheit unter den wöchentlichen Online-Shoppern am größten*

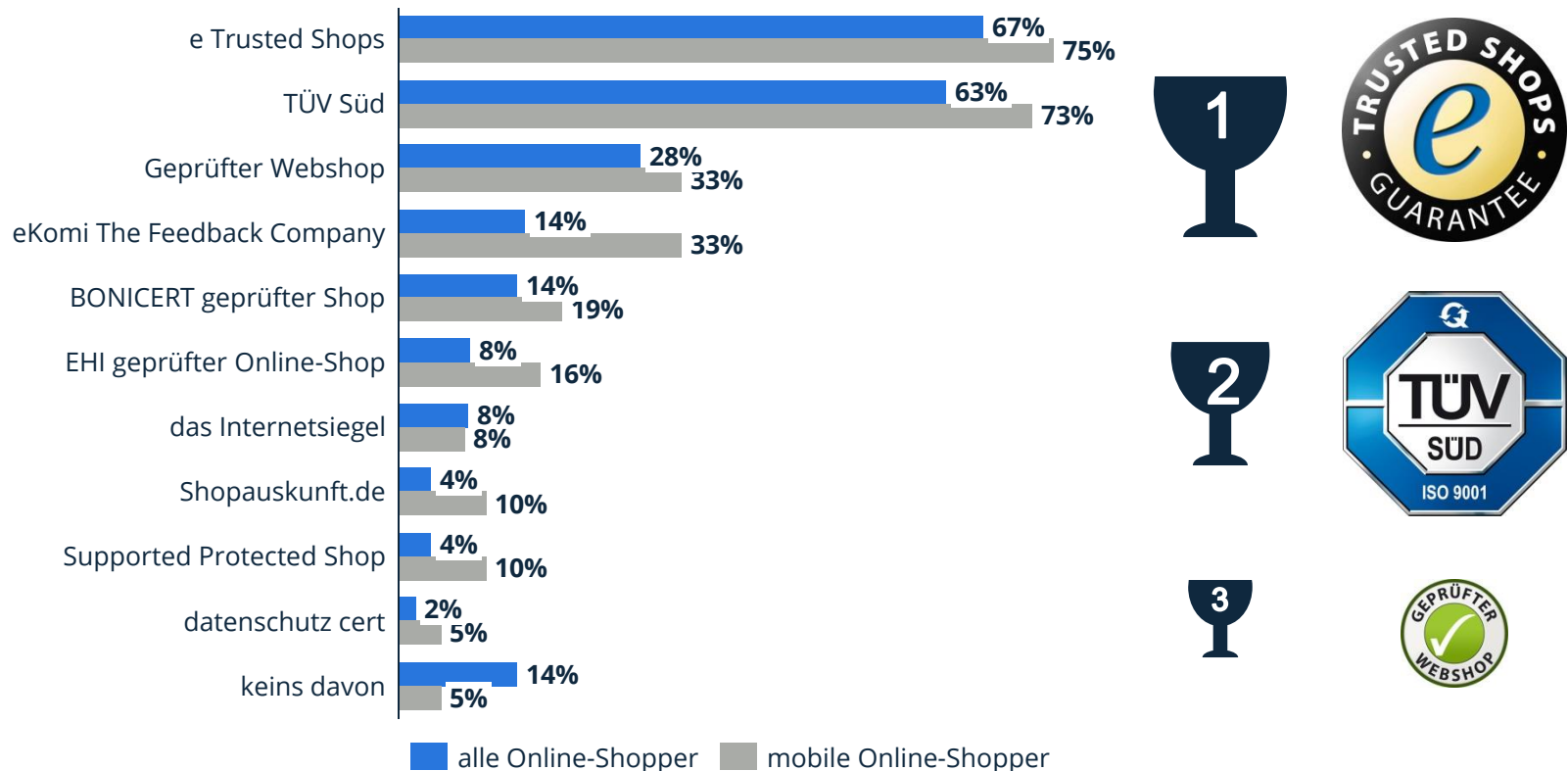
Wissen Sie was Gütesiegel für Online-Shops sind?



# Trusted Shops und TÜV Süd sind die bekanntesten Gütesiegel

Bekanntheit unter mobilen Online-Shoppern größer

Welche dieser Gütesiegel haben Sie schon mal bei einem Online-Shop wahrgenommen?

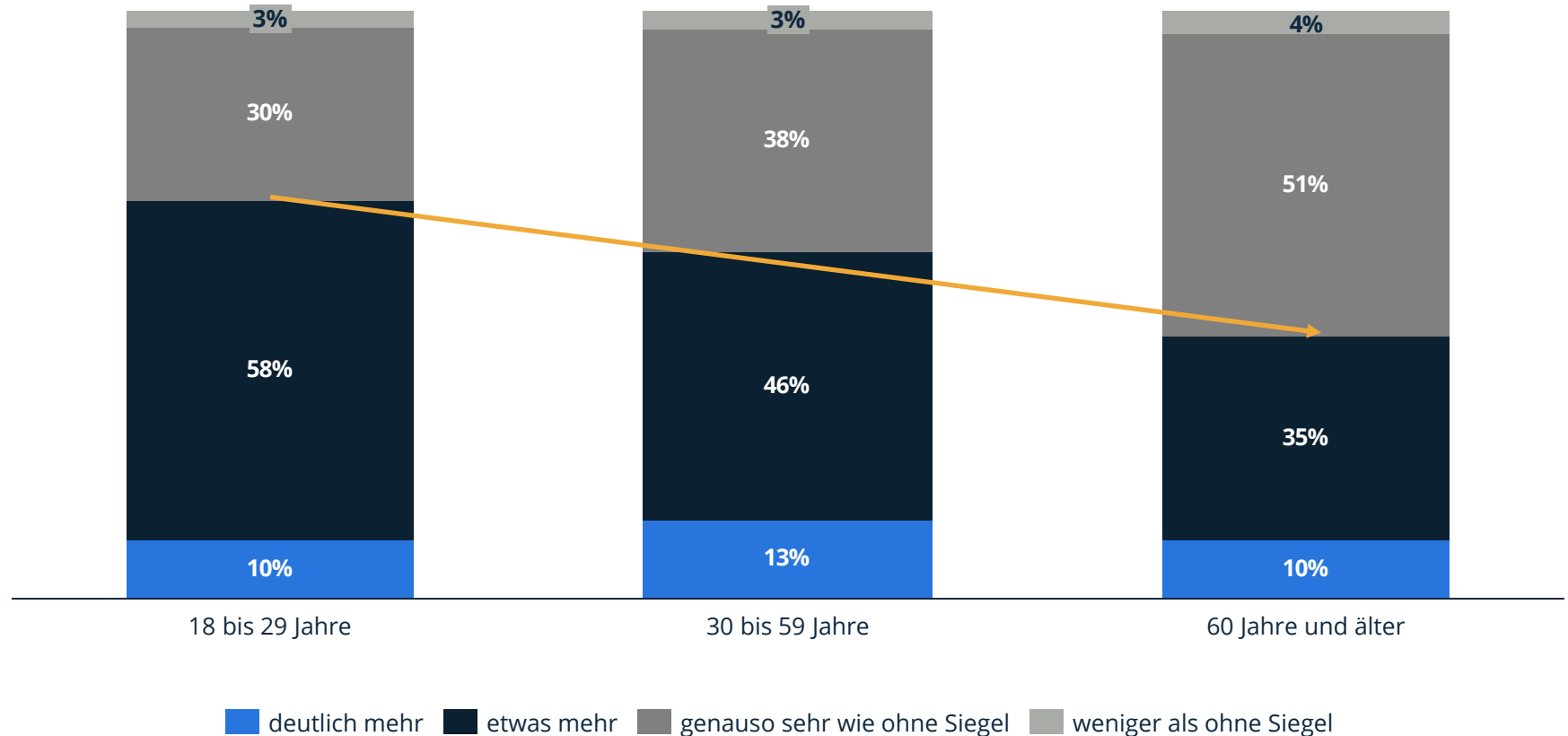


n: 865, deutschsprachige Wohnbevölkerung, die mind. einmal im Jahr online einkauft  
 Bildlich durch Logos gestützte Abfrage | Mehrfachnennung möglich  
 Quelle: Statista Umfrage Online Shopping 2017

# Online-Shopper über 60 Jahre lassen sich durch Gütesiegel am wenigsten beeinflussen

## *Erhöhtes Vertrauen vor allem bei jüngeren Online-Shoppern*

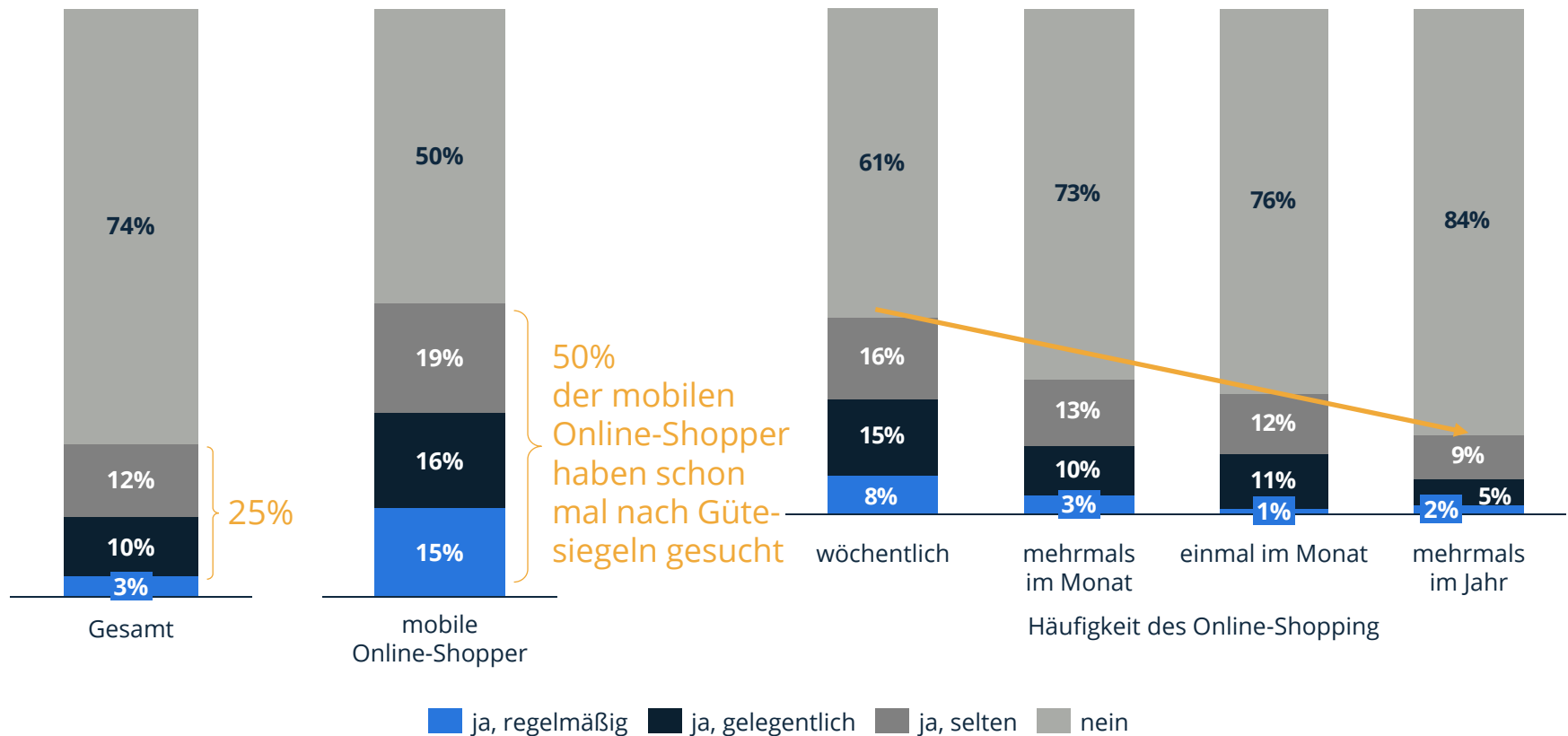
Würden Sie sagen, dass Sie einem Ihnen bisher unbekanntem Online-Shop eher vertrauen, wenn er ein Gütesiegel auf seiner Seite hat? Ich vertraue dem Shop mit Gütesiegel ...



# Mobile und häufige Online-Shopper suchen am aktivsten nach Siegeln

*Die meisten Online-Shopper suchen online nie nach Gütesiegeln*

Haben Sie bei einem Online-Shop schon einmal gezielt nach Gütesiegeln gesucht?





# Über die Studie

---

## Statista Umfrage Online Shopping 2017

### Weitere Daten

Dieser Report bietet Insights zum Thema **Vertrauen in Online-Shops**. Weitere Daten zum Thema können Sie über [Statista.com](https://www.statista.com) einsehen.

Unsere Umfrage zum Thema Online Shopping wurde in Deutschland sowie in den USA unter Online-Shoppern durchgeführt. Weitere Schwerpunkte der Befragung waren Retouren, Kaufverhalten- und Situation sowie Zahlungs- und Lieferungsbedingungen.

Das **Consumer and Business Insights Team** bei Statista führt quantitative Online- und Telefonbefragungen unter Konsumenten und Branchenexperten in Deutschland, den USA und dem Vereinigten Königreich durch. Dabei halten wir uns an die Richtlinien der Berufsverbände ESOMAR, BVM, ADM und DGOF, insbesondere zur Gewährleistung wissenschaftlicher Standards bei der Datenerhebung und -analyse, zur Einhaltung des Datenschutzes und bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

Weitere Daten sind auf Statista.com für Kunden mit Premium-Account oder Corporate-Account verfügbar.

### Kontakt



**Léonie Brandt**

Market Researcher

[leonie.brandt@statista.com](mailto:leonie.brandt@statista.com)

Léonie Brandt hat Kommunikationswissenschaft an der Universität Münster studiert und sich auf empirische Forschungsmethoden sowie statistische Analyse spezialisiert.

Bevor sie bei Statista angefangen hat, arbeitete sie journalistisch und sammelte Erfahrungen bei verschiedenen Agenturen aus dem Bereich Public Relations und Marktforschung.

Mehr auf [Statista.com](https://www.statista.com)



## **Impressum**

Statista GmbH ▪ Johannes-Brahms-Platz 1 ▪ 20355 Hamburg ▪ +49 40 413 49 89 0 ▪ [www.statista.com](http://www.statista.com)

## **Haftungsausschuss**

Die vorliegende Studie beruht auf Erhebungsdaten der oben genannten Quellen.

Für die dargestellten Erhebungen, Abschätzungen und Ergebnisse kann die Statista GmbH keine Gewähr auf Richtigkeit übernehmen. Erhebungen und Prognosen enthalten Informationen, die naturgemäß keine sichere Grundlage für Entscheidungen im Einzelfall darstellen und zudem interpretationsbedürftig sein können. Statista haftet daher nicht für etwaige Schäden, die durch die Verwendung der auf den Seiten angebotenen Statistiken und Auswertungen entstehen.